

社会から一番愛され  
信頼される会社を目指して

## 目次

トップメッセージ	2
CSRビジョン	6
ヤマトグループの事業概要	7
「安全」「環境」「社会」重要な取り組み	12

### 特集

## 社会から一番愛され信頼される会社を目指して—ヤマトグループのCSV—16

事例1 生活支援 見守りサポート	19
事例2 販促・納品支援	22

### 経済

## 中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標—27

### 安全

## 人名の尊重を最優先しながら「交通事故ゼロ」の達成を目指します—28

“DAN-TOTSU”を目指して	
長距離輸送の安全確保	31
航空貨物の安全確保	34
安全計画の策定と管理体制	37
セールスドライバーの育成	37
社員への安全意識浸透	40
設備・安全システムの整備	43
労働安全衛生	46

### 環境

## 「ネコロジー」を合言葉に、環境に優しい物流の仕組みをつくります—48

“DAN-TOTSU”を目指して	
ビル・タウンマネジメントサービス	50
不用品のリユース・リサイクル	53
環境経営・推進体制	56
ネコロジーの全体像	61
温暖化対策	66
運転・輸送での取り組み	67
事業所での取り組み	74

資源循環環境	78
環境保全への貢献	82
環境コミュニケーション	85

### 社会

## ステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します—87

### “DAN-TOTSU”を目指して

高校生経営セミナー	91
ダイバーシティ推進	94
お客様とともに	97
対応品質の向上	98
お客様ニーズへの対応	100
社員とともに	103
パートナー・取引先とともに	114
株主・投資家とともに	116
ステークホルダーコミュニケーション	118
社会貢献活動	

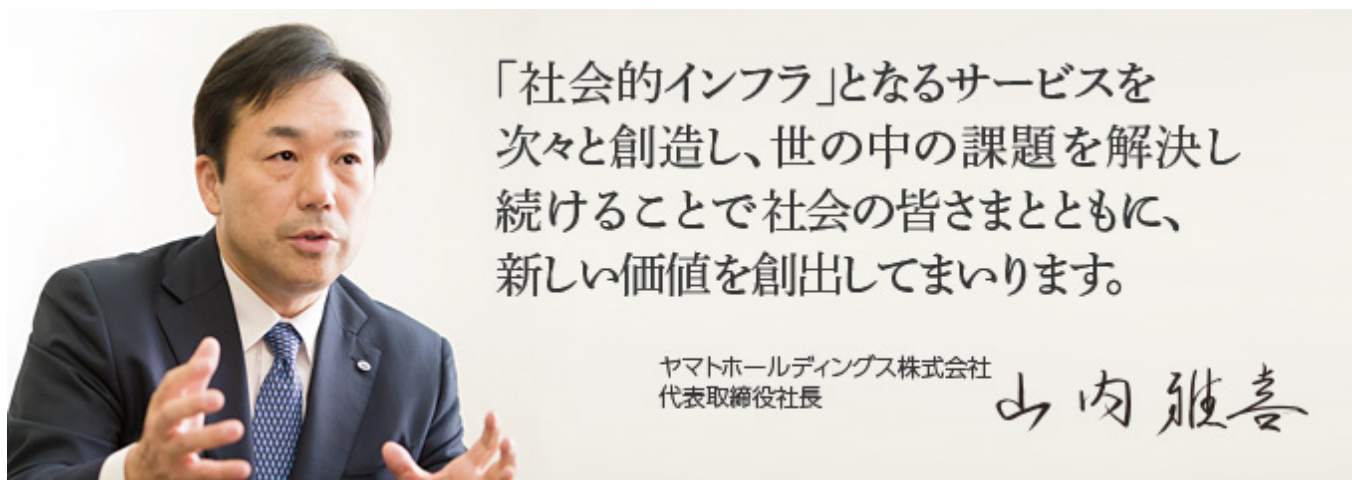
安全教育	122
教育支援	126
CSVへの取り組み	130
イベントの開催・協賛・参加	134
その他の社会貢献	137
障がい者の経済的自立支援	139

### ガバナンス

## ガバナンス—141

社外からの評価	146
第三者意見	147
CSR情報の掲載方針	150
ガイドライン対照表	151

# トップメッセージ



## 新しい価値を創出するイノベーションの根底にあるもの—— それは、「世のため人のため」という思い

2016年1月に、ヤマトグループは宅急便事業を開始して40年目を迎えます。宅急便は、日本では今や、電気・水道・ガスなどと同様、無くてはならない「社会的インフラ」として多くの方々にご利用いただいております。そのことの大きな責任を自覚しております。私たちは、従来から自らの事業を「経済」のみならず「安全」「環境」「社会」の観点からも厳しく検証し、社会的責任(CSR)を果たすべく努めてまいりました。現在では、海外のお客さまも増え、その役割が大きくなっているため、今後いっそうの努力が必要な状況であると考えています。

また、私たちは宅急便の開始以来、宅急便コレクトや、クール宅急便、ゴルフ宅急便など数多くのサービスを創造してまいりました。いつの時代も、お客さまの課題を解決しながら企業としての経済的価値と社会的価値を同時に実現すること、すなわち「CSV(Creating Shared Value)」を追求してイノベーションを続け、今までに無かったサービスを次々と世の中に送り出してきたのです。その根底には、創業時の精神を受け継いだ「世のため人のため」という思いがあります。

今、日本は少子高齢化や過疎化といった大きな課題に直面しています。こうした状況を踏まえ、ヤマトグループの新たなCSVとして、グループ各社が保有する特色あるIT(情報技術)・LT(物流技術)・FT(決済技術)の機能を組み合わせ、課題解決のプラットフォームとしてお客さまにご利用いただいております。中でも、地方自治体など行政機関と連携して社会的課題の解決に貢献していく「プロジェクトG(Government)」に注力しており、高齢者を対象にした見守りや買い物のサポートなどの「生活支援」、特産品の販路拡大などによる「販促支援」などに取り組んでおります。2015年7月までに1,198件の案件が検討され、そのうち288件がサービスとして提供中です。今後も「プロジェクトG」を推進していく中で、新たに「社会的インフラ」とも言えるサービス



「宅急便」を活用した一人暮らし高齢者見守りの取り組み



各地の特産品の販路拡大を支援することで、地域経済の活性化に貢献

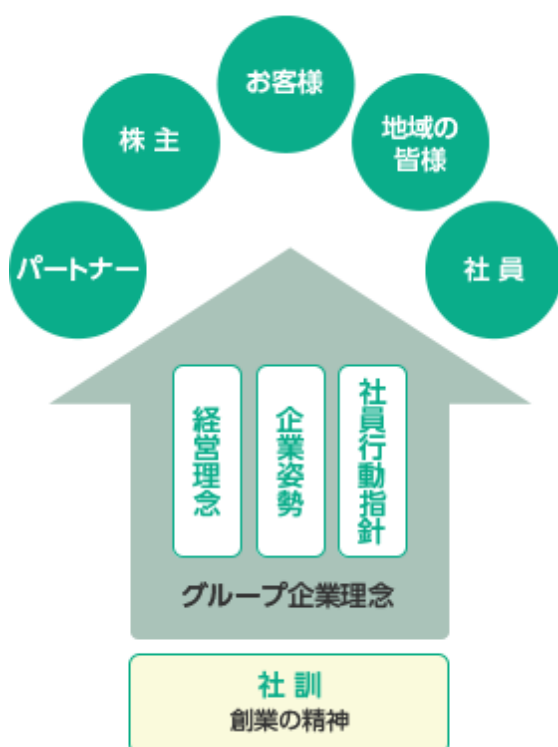
を創造し、世の中に貢献したいと願っております。

一方、カタログやパンフレットの送付にご利用いただいておりましたクロネコメール便は、2015年3月31日に廃止いたしました。その理由は、「信書」の定義が曖昧で分かりづらいにもかかわらず、クロネコメール便を利用して誤って「信書」を送られたお客さまが郵便法違反容疑で罰せられてしまうリスクをふせぐためです。実際、2009年7月以降、クロネコメール便を利用されたお客さまが「信書」にあたる文書を送り、書類送検もしくは警察から事情聴取されたケースは計8件にのぼりました。

法違反の認識がないお客さまが容疑者になるリスクを放置することは、ヤマトグループの企業姿勢と社会的責任に反するものであり、このままでは「安全で安心なサービスの利用環境」と「利便性」を持続的に両立させることは困難であると判断し、やむを得ずクロネコメール便を廃止する決断に至りました。これまでご愛顧いただいたサービスの廃止によってお客さまにできる限りご不便をおかけしないように、代替のサービスとして「クロネコDM便」を提供するとともに、「宅急便コンパクト」や「ネコポス」など、新しいニーズにお応えするサービスを開発し、お客さま第一の姿勢を今後とも継続してまいります。

## グループ企業理念

### 「グループ企業理念」の構成図



#### 社訓

- 一、ヤマトは我なり
- 一、運送行為は委託者の意思の延長と知るべし
- 一、思想を堅実に礼節を重んずべし

#### 経営理念

ヤマトグループは、社会的インフラとしての宅急便ネットワークの高度化、より便利で快適な生活関連サービスの創造、革新的な物流システムの開発を通じて、豊かな社会の実現に貢献します。

#### 企業姿勢

1. お客様の満足の追求
2. 人命の尊重
3. 働く喜びの実現
4. 法の遵守と公正な行動
5. 地域社会から信頼される企業
6. 環境保護の推進
7. 個人情報保護
8. コミュニケーションの充実と共存共栄
9. 情報開示と説明責任の実践
10. 企業不祥事への対応

#### 社員行動指針

1. 社会の一員としての役割
2. 法と倫理に基づいた行動
3. 職場ルールの遵守
4. 人間性を尊重する職場づくり
5. パートナーとの良好な関係の維持
6. お客様への最良のサービスの提供

## 日本の成長戦略を支えるために「バリュー・ネットワーキング」構想を推進

ヤマトグループは、長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」の下、創業100周年を迎える2019年に「アジアNo.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指しており、2014年度から進めております中期経営計画「DANTOTSU3か年計画STEP」では、「バリュー・ネットワーキング」構想の推進と、健全な企業風土の醸成に取り組んでいます。

近年、国内外の事業環境は大きく変化しつつあり、着実に成長するためには、自らを変革していかなければなりません。「バリュー・ネットワーキング」構想とは、国内外のネットワークの革新により、物流を「コスト」から「バリュー（付加価値）を生み出す手段」に進化させ、お客さまの業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて日本の成長戦略を支える、という構想です。

2013年に、本構想の中核施設となる羽田クロノゲートを開設いたしました。この施設は、国内外の各地を結びつける好立地を活かしたスピード輸送に、修理・組み立て・加工・洗浄などの付加価値機能を一体的に提供し、お客さまのビジネスを支援するものです。

また、主要地域にゲートウェイ（物流ターミナル）を建設する計画も進めております。これらの施設に高効率の仕分け機能を持たせることで「24時間発着同時仕分け」を可能にし、主要都市間の「当日配達」と同時に、輸送コスト低減と省力化による労働力不足の緩和を実現してまいります。2013年に関東地区で厚木ゲートウェイを稼働させており、今後、2016年度に中部地区の三河ゲートウェイ、2017年度に関西地区でも新しいゲートウェイの稼働を予定しています。

さらに海外向け輸送では、東アジアの中心に位置し、24時間通関が可能な「沖縄国際物流ハブ」の機能を活用し、日本の農水産物の輸出拡大に取り組んでまいりました。日本の「旬」の食材を少量多頻度の輸送で新鮮なままお届けする国際クール宅急便を香港、台湾、そしてシンガポールへ拡大しています。今後も「バリュー・ネットワーキング」構想のもと、これまで以上に、お客さまの物流のスピードと品質を向上させながら、コスト削減を実現してまいります。また、当社は、2015年8月、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会のオフィシャルパートナーとなりました。国内における荷物輸送サービスパートナーとして、大会の円滑な運営はもちろん、効率性や安全性の向上と環境負荷の低減を両立する付加価値の高い物流で東京2020大会が掲げる史上最高の大会の実現を支援してまいります。




2015年4月から発売を開始した、「小さな荷物」の宅配に最適な、対面配達サービス「宅急便コンパクト」と投函サービス「ネコボス」



羽田クロノゲートでは、修理に関わる業務をすべて集約、情報を電子化し、業務効率が向上

## 中期経営計画 DAN-TOTSU3か年計画STEP(2014年度～2016年度)

2019で目指す姿	アジアNo.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー						
コンセプト	「バリュー・ネットワーキング」構想の推進 & 健全な企業風土の醸成						
グループ基本戦略	<b>グループ基本戦略①</b> ネットワークの革新を契機とした高付加価値モデルの創出 コアコンピタンスである全国、アジアのラストワンマイルネットワークをシームレスに融合させ、「顧客視点のソリューション」と「コスト競争力」に裏付けされた顧客満足を実現する	<b>グループ基本戦略②</b> ガバナンスの強化とCSRの推進 事業成長の基盤を強化するとともに、事業領域拡大に伴うリスクを低減する					
		<table border="1"> <tr> <td>社会満足</td> <td>安心・信頼される品質の提供</td> </tr> <tr> <td>社員満足</td> <td>企業理念の浸透</td> </tr> <tr> <td>株主満足</td> <td>健全な財務体質</td> </tr> </table>	社会満足	安心・信頼される品質の提供	社員満足	企業理念の浸透	株主満足
社会満足	安心・信頼される品質の提供						
社員満足	企業理念の浸透						
株主満足	健全な財務体質						

## 「安全」「環境」「ガバナンス」などの重要なCSR課題への取り組みを推進

「DAN-TOTSU3か年計画STEP」で掲げる健全な企業風土とは、CSRをまっとうすることに他なりません。そしてヤマトグループのCSRとは、企業理念に定める「人命の尊重」「地域社会から信頼される企業」「環境保護の推進」など10の企業姿勢に基づいて、長期経営計画を具現化し事業を拡大していく中で、「安全」「環境」「社会」「経済」の4分野の責任を果たし、ステークホルダーの皆さまからのご信頼・ご期待に応えることです。そこで、CSRIについては、ステークホルダーの皆さまをはじめとする社会各方面への影響などを考慮に入れて重要な課題、取り組みを決めております。

特に安全面については、5万台以上の車両を保有し、生活道路を使用させていただいて運送業を営む企業グループとして、地域にやさしい運転を行うなど皆さまの安全や安心を確保することを何よりも重視し、「交通事故ゼロ」「労災事故ゼロ」の実現に、強い信念をもってグループ全員で取り組んでおります。

環境面については、ヤマトグループ全体の環境保護活動を「ネコロジー」と名付け、物流の「包む」「運ぶ」「届ける」場面では当然のこと、グループ内のあらゆる事業活動を徹底的にエコロジー化し、環境にやさしい物流の仕組みづくりに取り組んでおります。

また、事業のグローバル化を進める中、国連が提唱する持続可能な成長を実現するための枠組み「国連グローバル・コンパクト」に2014年4月に署名、「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」の4分野10原則の支持を表明いたしました。

私たちは、「企業価値」を営業利益などの財務的評価だけでなく、顧客満足、株主満足、社会満足、社員満足の総和と捉えており、CSR活動も含め、全体で企業価値を上げることが、グループが継続的に成長し、存続していくことにつながると考えています。これからもヤマトグループは、「社会から一番愛され信頼される会社」となるべく、いっそう努力してまいります。今後も変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

## ヤマトグループのCSR

ヤマトグループのCSR活動は、「グループ企業理念」に則り、「安全」「環境」「社会」「経済」の4分野を軸に展開しています。2011年4月からの長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」においては、基本戦略の1つとして「ガバナンスの強化とCSRの推進」を定めています。良き企業風土づくりを継続することが、法令・社会規範に合った事業活動の推進に寄与し、ひいては今後のグループ全体の事業継続を可能にするものと考え、総力を挙げてCSRを推進しています。

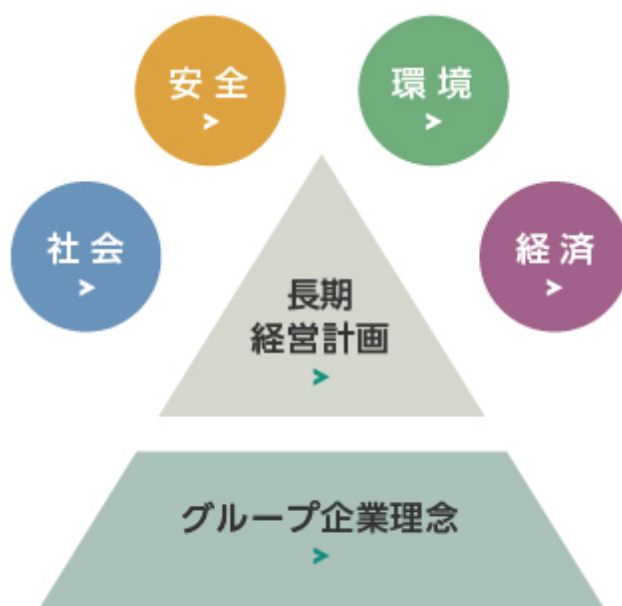


# CSRビジョン

ヤマトグループのCSR活動は、「グループ企業理念」に則り、「安全」「環境」「社会」「経済」の4分野を軸に展開しています。

2011年4月からの「DAN-TOTSU経営計画2019」においては、基本戦略として掲げる3本柱の1つとして「ガバナンスの強化とCSRの推進」を定めています。

良き企業風土づくりを継続することが、法令・社会規範に合った事業活動の推進に寄与し、ひいては今後のグループ全体の事業継続を可能にするものと考え、総力を挙げてCSRを推進しています。



# ヤマトグループの事業概要

ヤマトグループは、純粋持株会社であるヤマトホールディングス(株)のもとに、大きく6つの事業で構成されています。グループの経営資源を活かして、2011年4月よりスタートした長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」を推進し、よりいっそうの企業価値の向上に努めています。

## 会社とグループの概要

### 会社概要

商号	ヤマトホールディングス株式会社
本店所在地	〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号
創業	1919(大正8)年11月29日
資本金	127,234百万円
社員数	197,056名
事業内容	貨物自動車輸送業はじめ各種事業を営む会社の株式を所有し、経営管理およびそれに附帯する業務を行う。

(2015年3月31日現在)

### デリバリー事業

「宅急便などを中心とした小口貨物輸送事業および国内の航空貨物輸送事業を担うヤマトグループ総合力の源。

ヤマト運輸(株)／沖縄ヤマト運輸(株)／ヤマトグローバルエクスプレス(株)／ヤマトダイアログ&メディア(株)／エクスプレスネットワーク(株)／ヤマトコンタクトサービス(株)／ヤマト・スタッフ・サプライ(株)／ヤマト(中国)運輸有限公司／香港ヤマト運輸有限公司／





## BIZロジ事業

ロジスティクス事業を中心に、海外現地法人とも連携し、効率的・発展的な「モノ」の流れと保管に関するサービスを提供。

ヤマトロジスティクス(株)／ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)／ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)／ヤマトパッキングサービス(株)／ヤマト包装技術研究所(株)／湖南工業(株)／米国ヤマト運輸(株)／欧州ヤマト運輸(株)／香港ヤマト国際物流有限公司／台湾ヤマト運輸(株)／ヤマト国際物流有限公司／マレーシアヤマト運輸(株)／ヤマトロジスティクスインド(株)／上海ヤマト倉庫有限公司／タイヤマト運輸(株)／インドネシアヤマト運輸(株)／メキシコヤマト運輸(株)／ヤマトロジスティクスベトナム(株)／シンガポールヤマト運輸(株)



## ホームコンビニエンス事業

引越事業、家具・家電の配送・設置事業、食料品等の生活必需品の販売事業を展開。

ヤマトホームコンビニエンス(株)



## e-ビジネス事業

情報システム開発・システムパッケージ販売を展開。ヤマトグループを支える知見を内外に提供。

ヤマトシステム開発(株)／ヤマトWebソリューションズ(株)



## フィナンシャル事業

物流における商品配達時の代金回収・決済に関する事業や総合リース事業を展開。

ヤマトフィナンシャル(株)／ヤマトクレジットファイナンス(株)／ヤマトリース(株)／  
香港ヤマトペイメントサービス有限公司



## オートワークス事業

車両整備事業、車両管理システムや各種保険をトラック・バス事業者向けに提供。

ヤマトオートワークス(株)／ヤマトオートワークス北信越(株)／ヤマトオートワークス沖縄(株)／ヤマトオートワークス岩手(株)／ヤマトオートワークス四国(株)



## その他

中長距離の幹線輸送事業、グループの事業を集約・統一したシェアードサービスを提供。

ボックスチャーター(株)／ヤマトボックスチャーター(株)／ヤマトマネージメントサービス(株)／ヤマトマルチチャーター(株)／神戸ヤマト運輸(株)／(株)スワン／ヤマトアジア(株)／ヤマトティディキエクスプレス(株)

## 各種団体

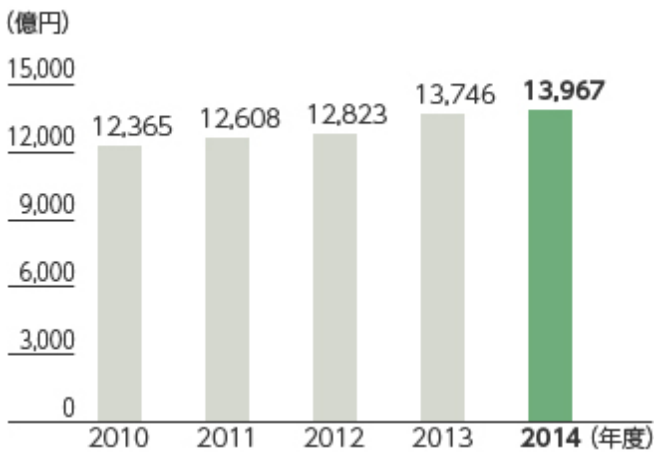
グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担います。

ヤマトグループ企業年金基金／ヤマトグループ健康保険組合／公益財団法人ヤマト福祉財団／社会福祉法人ヤマト自立センター

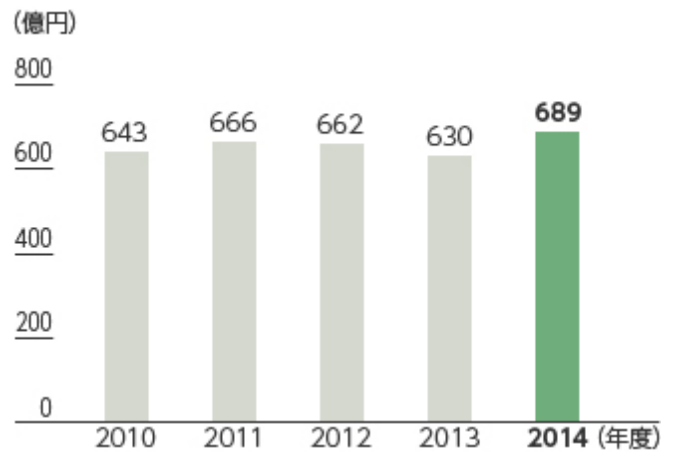
※会社名は2015年8月1日現在  
※海外現地法人は通称で表記しています。

## 事業データ

### 営業収益(連結)



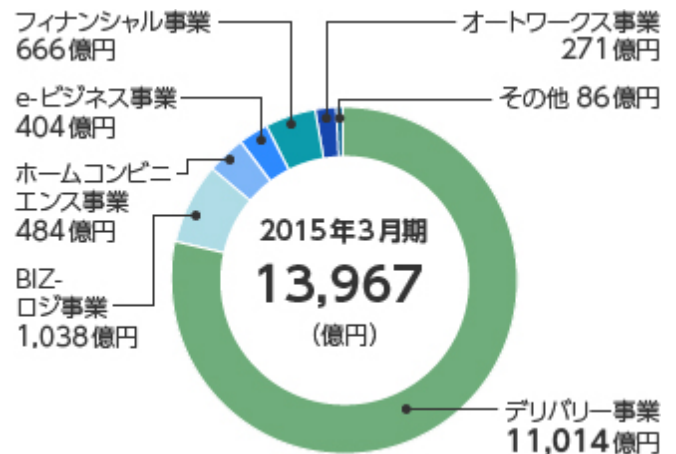
### 営業利益(連結)



### 小口貨物取扱実績

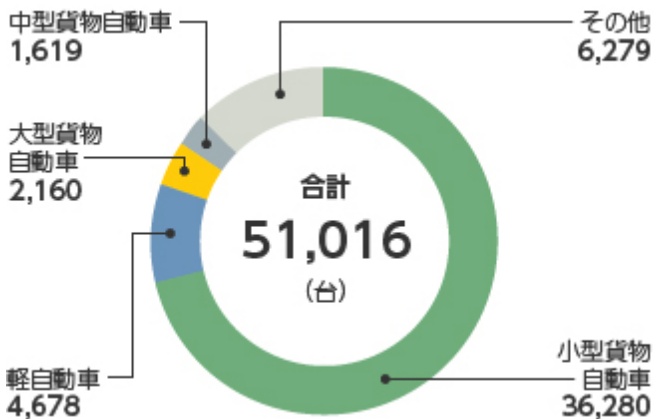


### 2014年度営業収益構成比

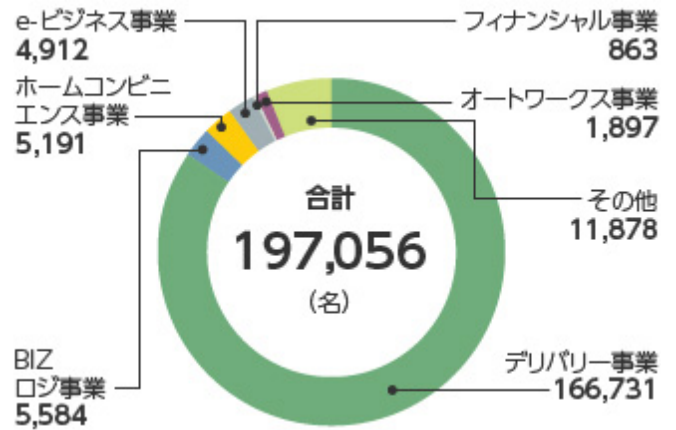


※ クロネコメール便は2015年3月31日をもって廃止

### 車両構成比(連結)

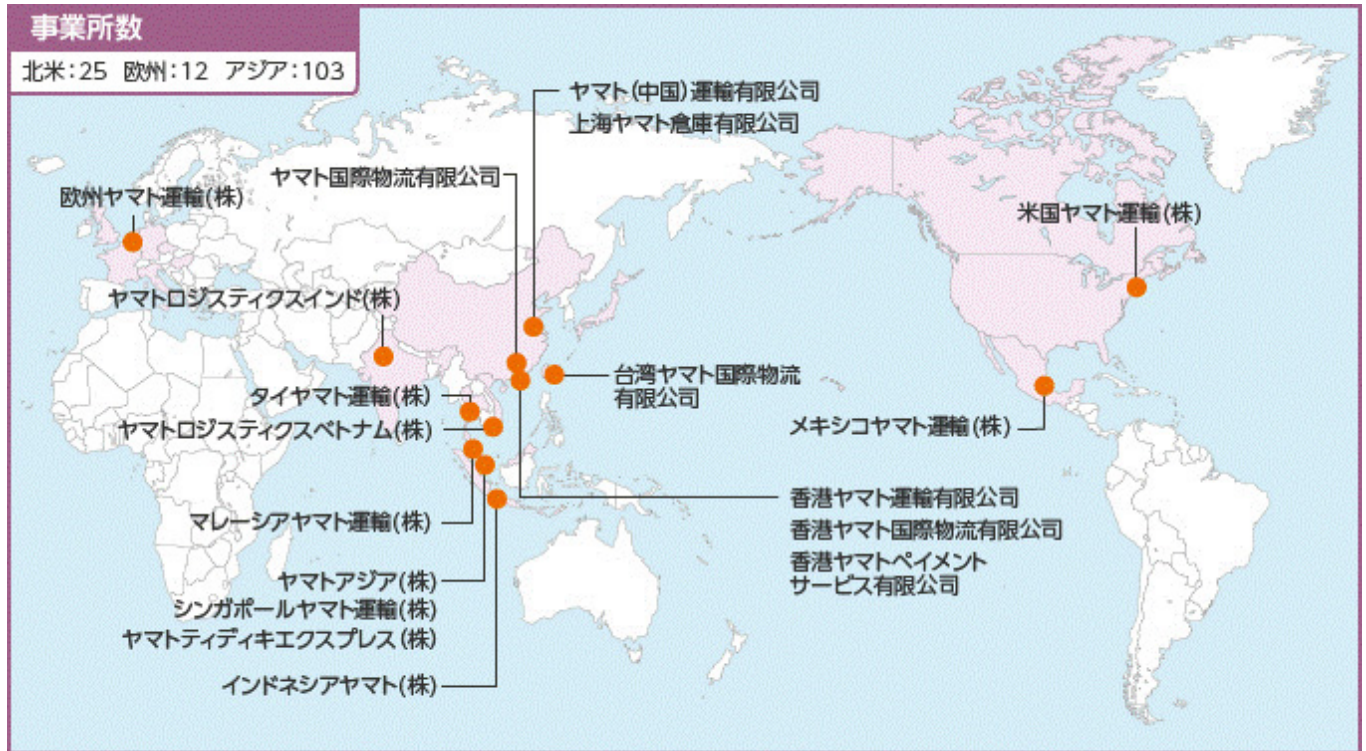


### 社員数



## 海外への事業展開

ヤマトグループは現在、北米・欧州・アジアに合計140事業所を展開しています。アジア圏各国との経済的な壁が少しずつ低くなっていく将来を見すえ、宅急便を中心にグループ全体で海外事業の強化を進めています。



(事業所数は2015年3月現在 ●は本社)

# 「安全」「環境」「社会」重要な取り組み

長期経営計画の推進に伴って  
私たちの社会的責任も大きくなっています。

ヤマトグループは今、デリバリー事業の拡大やノンデリバリー事業の成長加速、海外展開の強化などを目標に掲げた長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」の達成にグループを挙げて取り組んでいます。

こうした長期経営計画の推進に伴って、「私たちが果たすべき責任」や「ステークホルダーの皆様からの期待」、「社会への影響」もますます大きくなっていきます。ヤマトグループでは、「安全」「環境」「社会」「経済」の分野でCSRを推進するにあたり、ヤマトグループとステークホルダーの皆様にとっての重要性、社会への影響度などを踏まえ、取り組み内容を決めています。

今後は、こうした重要なCSRの取り組みを管理・推進していくための仕組みづくりにもさらに注力していきます。



安全

人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

環境

「ネコロジー」を合言葉に、環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

社会

ステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。

安全

人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

事業	事故の防止	安全な職場環境の実現	安全・安心な生活の提供
	SO2	LA6	
<b>デリバリー事業</b> 小口貨物輸送 (宅急便など) 国内 海外	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交通事故の防止</li> <li>● 航空貨物の安全確保</li> <li>● 各国の交通事情に合わせた安全対策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 労災事故の防止</li> <li>● メンタルヘルスケア</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機密情報の適正処理</li> </ul>
<b>ノンデリバリー</b> <b>BIZロジ</b> 物流の改善、保管など 国内 海外			<ul style="list-style-type: none"> <li>● リコール品対応</li> </ul>
<b>ホームコンビニエンス</b> 引越支援、 家財の配達・配置など 国内			<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームセキュリティ</li> </ul>
<b>オートワークス</b> 車両管理サービス 国内			<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>トラック・バスの車両管理・整備</u></li> </ul>
<b>e-ビジネス</b> 情報システム開発 国内			<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>商品サービスにおける情報セキュリティ確保</u></li> </ul>
<b>フィナンシャル</b> 決済などの金融サービス 国内 海外			
ガバナンス	コンプライアンス／事業継続計画 (BCP) ／情報セキュリティ／情報公開・コミュニケーション		

※ サステナビリティ・レポート・ガイドライン: CSRLレポート作成に関する国際的なガイドライン

SO2 地域コミュニティに著しいマイナスの影響(現実のもの、潜在的なもの)を及ぼす事業

LA6 傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数(地域別、男女別)

環境 「ネコロジー」を合言葉に、環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

事業	CO <sub>2</sub> 排出量削減		廃棄物量の削減	
	輸送での取り組み	施設での取り組み	リユース・リサイクルの取り組み	リデュースの取り組み
	EN3, 6, 15, 18, 30		EN1, 2	
<b>デリバリー事業</b> 小口貨物輸送 (宅急便など) 国内 海外	<ul style="list-style-type: none"> <li>● エコドライブ</li> <li>● 低公害車の導入</li> <li>● モーダルシフトの推進</li> <li>● 共同輸送による環境負荷低減</li> <li>● 大型複合ビル内の物流一元化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 省エネ活動</li> <li>● 自然エネルギーの活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 送り状のリサイクル</li> <li>● 使用済ペットボトルを原料とした制服の採用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 環境配慮型包装資材の開発</li> <li>● 雨水の循環再利用</li> <li>● ペーパーレス化</li> </ul>
<b>ノンデリバリー</b> <b>BIZロジ</b> 物流の改善、保管など 国内 海外			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機密文書リサイクルサービス</li> </ul>	
<b>ホームコンビニエンス</b> 引越支援、家財の配達・配置など 国内			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 不用品のリユース・リサイクル</li> </ul>	
<b>オートワークス</b> 車両管理サービス 国内			<ul style="list-style-type: none"> <li>● 廃タイヤのリサイクル</li> </ul>	
<b>e-ビジネス</b> 情報システム開発 国内				
<b>フィナンシャル</b> 決済などの金融サービス 国内 海外				
ガバナンス	コンプライアンス／事業継続計画 (BCP)／情報セキュリティ／情報公開・コミュニケーション			

※ サステナビリティ・レポート・ガイドライン：CSRLレポート作成に関する国際的なガイドライン

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>EN3 組織内のエネルギー消費量</li> <li>EN6 エネルギー消費の削減量</li> <li>EN15 直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1)</li> <li>EN18 温室効果ガス (GHG) 排出原単位</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>EN30 製品の輸送、業務に使用するその他の物品や原材料の輸送、従業員の移動から生じる著しい環境影響</li> <li>EN1 使用原材料の重量または量</li> <li>EN2 使用原材料におけるリサイクル材料の割合</li> </ul> |
|---|---|

**社会** ステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。

事業	ステークホルダーへの責任を果たす活動
<p><b>デリバリー事業</b> 小口貨物輸送 (宅急便など)</p> <p>国内 海外</p>	<p><b>お客さま</b> お客さま満足度・品質の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● お客さまのニーズによる商品開発(宅急便コンパクト・ネコポスなど)</li> <li>● 対応品質向上の取り組み</li> </ul> <p><b>社員</b> いきいきと働ける職場環境づくり <b>LA3,10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教育とキャリア開発</li> <li>● ワークライフバランス</li> <li>● 多様性の尊重</li> </ul>
<p><b>ノンデリバリー</b></p> <p><b>BIZロジ</b> 物流の改善、保管など</p> <p>国内 海外</p>	<p><b>パートナー</b> 公平・公正な取引／安全やサービス向上のための共働</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 宅急便取扱店とのコミュニケーション</li> </ul> <p><b>株主</b> 適切で公平な情報開示／コミュニケーションの充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アニュアルレポートや株主向け冊子の発行</li> <li>● 決算説明会や国内外での投資家説明会の実施</li> </ul>
<p><b>ホームコンビニエンス</b> 引越支援、 家財の配達・配置など</p> <p>国内</p>	<p><b>地域の皆さま</b> 社会教育の支援 <b>SO1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」</li> <li>● こども交通安全教室</li> <li>● クロネコヤマト環境教室</li> <li>● 高校生経営セミナー</li> </ul>
<p><b>オートワークス</b> 車両管理サービス</p> <p>国内</p>	<p>地域と連携したCSVの推進 <b>SO1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「生活支援」「販促支援」「観光支援」などの実施</li> </ul>
<p><b>e-ビジネス</b> 情報システム開発</p> <p>国内</p>	<p>障がい者の経済的自立支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公益財団法人ヤマト福祉財団による取り組み</li> <li>● 障がい者の働くスワンペーカーの展開</li> <li>● 社員による寄付活動</li> </ul>
<p><b>フィナンシャル</b> 決済などの金融サービス</p> <p>国内 海外</p>	
<p><b>ガバナンス</b></p>	<p>コンプライアンス／事業継続計画(BCP)／情報セキュリティ／情報公開・コミュニケーション</p>

※ サステナビリティ・レポート・ガイドライン: CSRLレポート作成に関する国際的なガイドライン

**LA3** 出産・育児休暇後の復職率と定着率(男女別)

**LA10** スキル・マネジメントや生涯学習のプログラムによる従業員の継続雇用と雇用終了計画の支援

**SO1** 事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率



特集

# 社会から一番愛され信頼される会社を目指して ——ヤマトグループのCSV



> 動画で見る  
ヤマトグループのCSV

ヤマトグループは、創業100周年を迎える2019年に「アジアNo. 1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」と「社会から一番愛され信頼される会社」になることを目指しています。

そして、地域の経済や社会と共生し、貢献したい——このような思いから、地域社会と企業が共有している価値を本業を通じて創造する「CSV」(Creating Shared Value=共通価値の創造)の取り組みを展開しています。

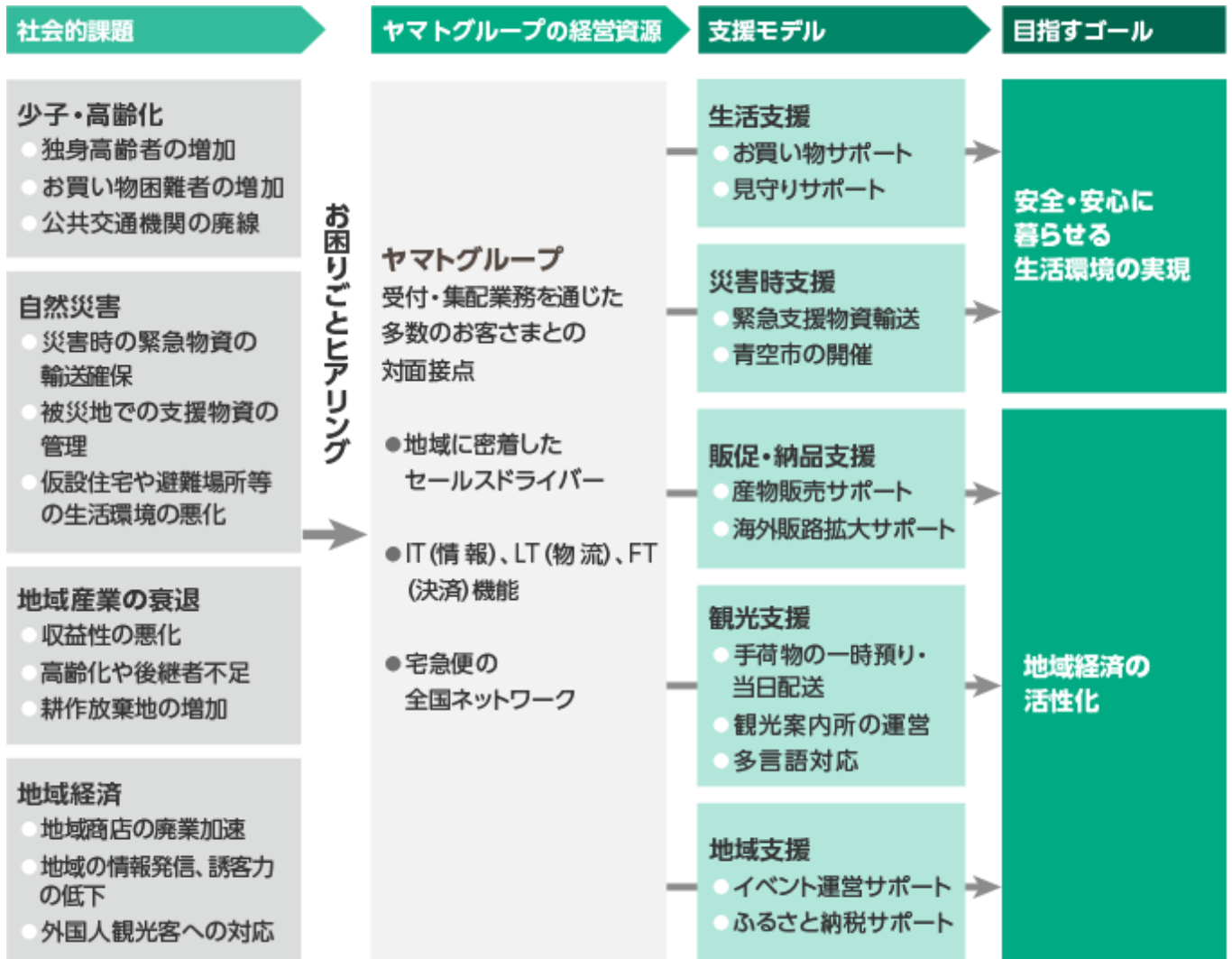
これまで、地域住民の生活を支援するサービスは主に地方自治体が担ってきました。

しかし、地方自治体の財政状況の悪化や、高齢者の増加、民生委員の高齢化などによって、地域住民へのサービスの低下や、サービスそのものの存続が困難になっているのが現状です。

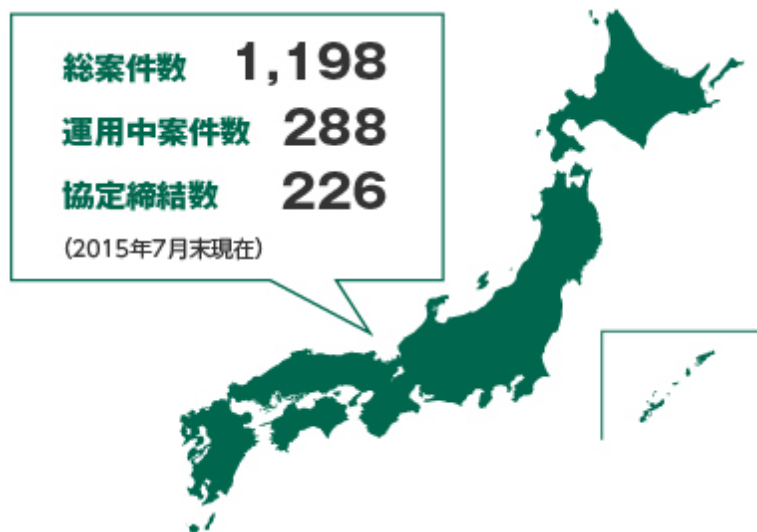
また、都市と地方の格差拡大、過疎化や地域産業の衰退などの課題もあります。

そこで、ヤマトグループ各社が保有するIT(情報)・LT(物流)・FT(決済)の機能を、地域住民、生産者、NPOといった方々や、地域に根ざした同業他社にも自由に使っていただける「プラットフォーム」として提供し、地方自治体(Government:ガバメント)と一緒に地域課題解決に取り組んでいます。それが「プロジェクトG」です。

▼ プロジェクトGが目指すこと



▼ プロジェクトGの推進状況



▼ 主な支援内容



**見守りサポート(青森県黒石市)**  
 行政が発行する刊行物を月1回、宅急便として配達することで、高齢者の見守り支援サービスを実現。



**お買い物サポート(高知県大豊町)**  
 商店まで買い物に行くのが困難な住民向けに買物代行サービスを実施。利用者が高齢者の場合は体調確認など、見守りサービスも提供。



**産物販売サポート(山口県周南市)**  
 朝採れた野菜を庭先で集荷し、道の駅へ納品。今までご自身で出荷ができなかった農家の方々に新たなやりがいを提供。



**観光支援(大阪府大阪市)**  
 手ぶらで観光やショッピングを楽しめるおもてなしサービスを提供するため、JR難波駅に直結し、大阪の玄関口の一つであるOCATに受付窓口を開設。また、観光庁から「手ぶら観光」のサービス拠点として15店舗が認定を受けました。



**事例①** 生活支援 ● 見守りサポート ➤

**事例②** 販促・納品支援 ● 産物販売サポート ● 海外販路拡大サポート ➤

## 事例① 生活支援 ● 見守りサポート



一人暮らしの高齢者が安心して暮らせるように

# 宅急便のネットワークを活かした 高齢者見守りの取り組み。



> 動画で見る  
見守りサポート

ヤマト運輸は2010年から全国各地で、「プロジェクトG」の一つとして、試行錯誤を重ねながら見守りの取り組みを展開してきました。

その中で、2013年4月、青森県黒石市で開始した取り組みは、無理なく、低コストで、安全・安心を提供できる取り組みとして地方自治体や地域の皆さまに受け入れていただきました。そして、今回、青森県深浦町でも、黒石市をモデルとした取り組みを開始しました。深浦町では65歳以上人口の比率を示す高齢化率が県内で3番目に高い41.1%に達しており、民生委員の不足も重なって、一人暮らしの高齢者を個別訪問することが難しくなっていました。

その結果、一人暮らし高齢者の健康状態が把握できないばかりか、転居していることすら把握できない――

そんな課題を解決するために、ヤマト運輸は深浦町と「深浦町ひとり暮らし高齢者等見守り便宅配事業契約」を締結し、70歳以上の一人暮らしの方を中心とした約550世帯を対象に、高齢者見守りの取り組みを開始しました。



青森県西津軽郡深浦町

## 既存の宅急便ネットワークを活用した 取り組みのため、すぐに導入することが可能です。

深浦町は当初、臨時職員を雇用して高齢者の見守りをすることを検討していましたが、すぐに新たな職員を増やすことはできず、増やすことができたとしても、教育に時間と労力がかかります。そんな悩みを即座に解決したのがヤマト運輸の宅急便を利用した高齢者見守りの取り組みでした。特に、評価いただいたのは、既存の宅急便のネットワークを活用することで、すぐに導入できることです。

町役場が毎月高齢者向けに配布する刊行物を、通常の配達業務と一緒に宅急便として高齢者に手渡しします。そして、セールスドライバー(SD)が配達した結果を集約して、深浦町役場の地域包括支援センターに報告します。町役場は刊行物を用意するだけで、一人暮らしの高齢者が「健康を損なっていないか」「登録されている住所に居住しているのか」などを無理なく、確実に確認することができます。ヤマト運輸がこのサービスを開始してから、約50名の高齢者が転居等の理由により対象外であることがわかりました。

こうした取り組みは、深浦町の広報誌「広報ふかうら」でも紹介され、地域に密着した高齢者のための「見守り便」として着実に町の方々に認知されつつあります。

ヤマト運輸が目指しているのは、行政が無理なく、コストをかけ過ぎずに継続できることです。これからも地域のニーズに合わせて、サービスの形を変えながら、地域の皆さまとともに、新しい価値を生み出し続けていきます。

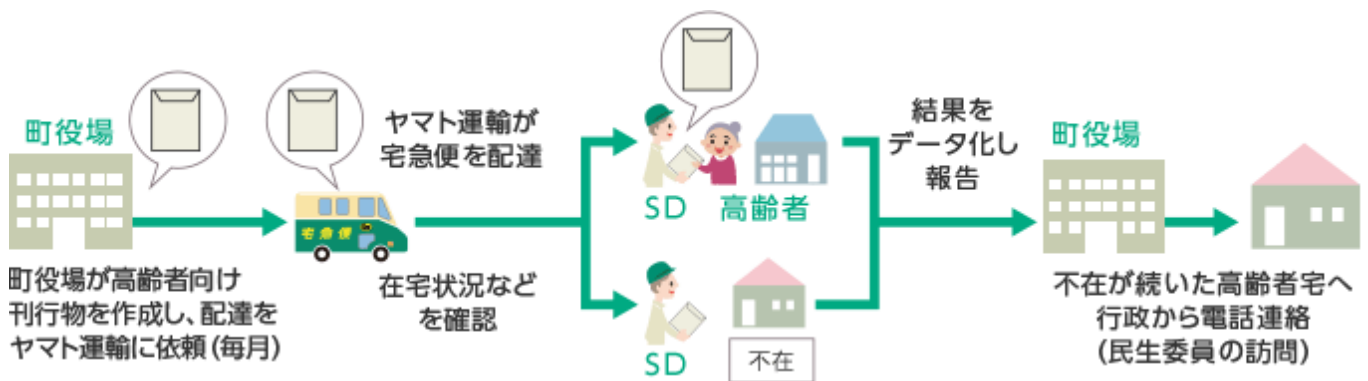


行政は刊行物として、高齢者向けに生活に役立つ情報を提供



刊行物は通常の荷物と一緒に配達

### ▼ 高齢者見守りの仕組み



深浦町のご担当者様から  
ヤマト運輸のネットワークを活かして、  
すぐに導入できるのが魅力。

ヤマト運輸のセールスドライバーは、毎日、宅急便を配達するために、地域をまわっているのので、そのネットワークを活かせば、すぐに見守りサービスが導入できる「即戦力」である点が魅力でした。

行政側もこの取り組みの導入をお知らせするなど工夫した結果、順調に進んでいます。

今後もヤマトグループのノウハウを活かして、深浦町の課題解決に協力していただければと思います。



深浦町役場  
地域包括支援センター 主任保健師  
阿部 丈亮 様

## ヤマト運輸担当者 より良いサービスの実現を目指します。

高齢者見守りの取り組みを開始するにあたって、深浦センターのSD全員が認知症の高齢者への対応を勉強するセミナーを受講するなど、いろいろと準備しました。

運用開始当初は試行錯誤するところがありましたが、課題を随時解決しながら、取り組みも軌道に乗り始めました。今後もより良いサービスの実現を目指します。



ヤマト運輸(株) 青森主管支店  
津軽西支店 支店長  
高橋 正治

特集

社会から一番愛され信頼される会社を目指して——ヤマトグループのCSV >

事例②

販促・納品支援 ● 産物販売サポート ● 海外販路拡大サポート >



事例② 販促・納品支援 ● 産物販売サポート ● 海外販路拡大サポート

青森県の農林水産物の流通拡大のために  
クール宅急便を使って、  
国内へ、海外へ。  
販路拡大を多面的にサポート。



> 動画で見る

- 産物販売サポート
- 海外販路拡大サポート

本州最北端に位置する青森県。その食糧自給率は120%近くあり、全国平均の約3倍にもなります。りんごをはじめ、にんにく、ごぼう、ながいもは日本一の収穫量を誇り、魚介類ではヒラメ、ホタテ、ウニなどが有名です。

そんな青森県が経済活性化の手段として打ち出したのが「攻めの農林水産業」、つまり農産物や水産物を全国へ、さらに海外にも売り出していくことです。

しかし、従来の物流システムでは、鮮度が重要な魚介類や青果物を翌日に配送できるエリアは東北地方を中心とした近隣エリアに限られていました。そこで、このような青森県の抱える課題に対して、ヤマト運輸は「クール宅急便」を活用し、青森県の新鮮な農産物や水産物を日本全国へ、さらには海外へと、翌日配達できる地域を大幅に拡大する物流改革を提案しました。

## 翌日の午前中にお届けできる割合が 7.5%から84.7%に。

2014年7月、ヤマト運輸と青森県の間で「青森県総合輸送プラットフォーム構築に係る連携協定」を締結し、鮮度が重要な農林水産物のスピード輸送の実現を目指した取り組みがスタートしました。

まずヤマト運輸は通常の宅急便の幹線輸送とは別に「青森－仙台間」の幹線ルートを設定。また、特に翌日配達に困難だった中部から九州へは、仙台から大阪まで航空輸送ネットワークを利用し、大阪から陸送することとしました。これによって、日本国内の居住者に対し、発送翌日の午前中にお届けできる割合が7.5%から84.7%へ大幅に増加。また、大阪から沖縄を経由して香港や台湾などへも最短翌日に荷物を届けることができるようになりました。

輸送時間の短縮と、クール宅急便を活用した鮮度・品質を保持した付加価値の高い物流によって、青森県産品の国内外への流通拡大を支援するこの輸送サービスは、「A! Premium」と名付けられ2015年4月27日から運用を開始しました。

青森県は説明会などを通じて、「新たなビジネスチャンスの獲得」「生産者・漁業者の所得向上」という「A! Premium」の狙いを積極的に告知してきたことから、サービスを利用する事業者は順調に増えています。利用者からは「小ロットからでも出荷できるというメリットがとても大きい」「自分たちがつくったものを直接消費者に届けられることが嬉しい」などの声をいただいています。



荷物にはA! Premium対象品であることを示すステッカー貼付



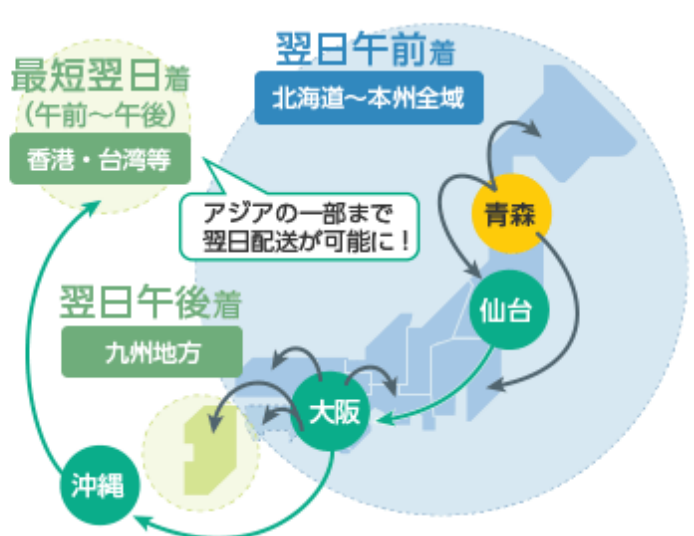
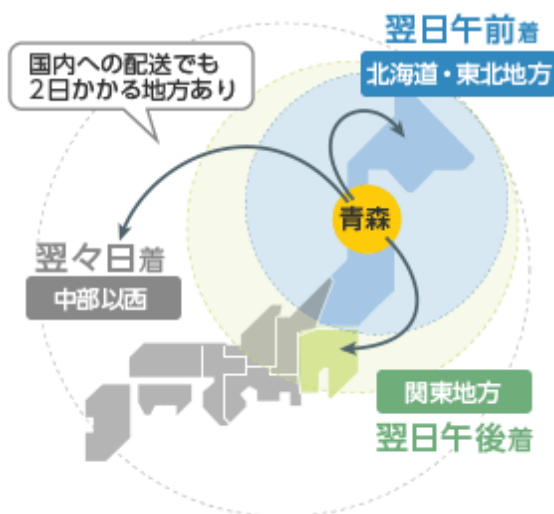
鮮度が重要な生鮮品は保冷機能付きトラックで輸送

### ▼ ヤマト運輸のサービスによる配達地域の変化

→ 陸輸ルート → 空輸ルート

**Before** 国内で翌日午前中にお届けできる割合 **7.5%** (人口カバー率)

**After** 国内で翌日午前中にお届けできる割合 **84.7%** (人口カバー率)





## 競争力の高い日本の食材を国際クール宅急便で 香港、台湾、そしてシンガポールへ。

「A! Premium」によって、国内だけでなく海外への販路拡大につながる新たな商流も生まれつつあります。

「A! Premium」のテスト期間中であった2015年2月、香港の高級日本食レストランチェーンが、国際クール宅急便（冷蔵）を利用して青森県産の活ホタテを仕入れました。レストランチェーンの責任者は香港に届いた商品のあまりの鮮度の良さとおいしさに驚き、「A! Premium」の本稼働後の6月からは青森県産の活ホタテ、ヒラメ、生ウニを仕入れ、青森フェアも開催されました。新鮮さを売りにした刺身などは、通常に比べ2割程度高い販売価格にもかかわらず、現地の消費者から大変好評を得ています。

ヤマト運輸は2013年10月に、世界初の国際間一貫保冷小口輸送サービス「国際クール宅急便」サービスを香港向けに開始し、2015年には台湾、シンガポールへとサービス提供地域を拡大してきました。

このような海外市場への販売拡大の取り組みは、同じ課題を持つ他の地方自治体とも連携し推進しています。例えば、2015年3月には、熊本県がヤマト運輸と連携し、専用通販サイト「くまもと美食倶楽部」を立ち上げ、熊本県産のイチゴやトマト、マダイなどの販売を開始しています。また、愛媛県、宮崎県でも同様に県産品の国内外への流通拡大に関する連携協定を締結しています。

新潟県南魚沼市でも、2015年6月から温泉熱を利用したハウス栽培の「ゆきぐに温泉マンゴー」などを香港の通販サイトで紹介し、販売を開始しました。海外への販売では、商品代金の回収に関わる決済だけでなく検疫・通関などの手続き、書類作成などのサポートも実施していきます。

これからも、グループ各社の持つ「機能」と「ネットワーク」を活かした多面的なサポートで、地域経済の活性化を目指す地方自治体や生産者を後押ししていきます。



香港のお客さまへ荷物をお届けする香港ヤマト運輸の車両



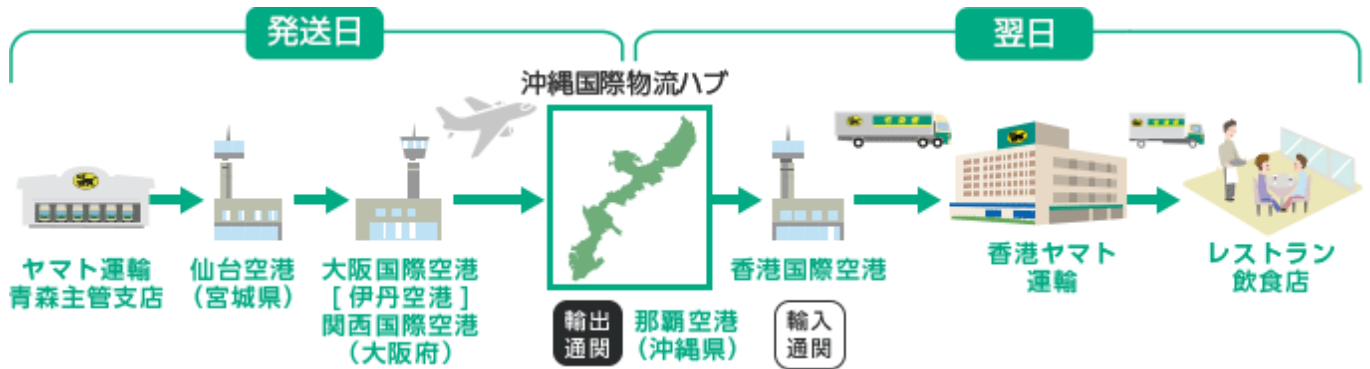
香港の日本食レストランに到着した青森県産の活ホタテ



香港で提供される青森県産活ホタテの刺身

## ▼ 世界初 香港向けの国際間一貫保冷小口輸送サービス「国際クール宅急便」

「24時間365日スピード通関」を実現する沖縄国際物流ハブを活用した輸送リードタイムの短縮、徹底した温度管理による保冷(冷蔵・冷凍)輸送によって、青森県のおいしい農林水産物をより新鮮なまま香港にお届けできます。



香港の日本食レストランチェーンの  
責任者様から  
鮮度の良さとおいしさに驚いています。

商品が日本から発送された翌日に香港に届くので、その鮮度の良さに驚かされます。活ホタテの刺身は通常より高い価格設定にも関わらず、1日30食も注文がある人気メニューですし、食材の鮮度の良さは他店との差別化にも役立っています。

今後も新たな食材の輸入を予定しているので、どんな商品が届くか楽しみにしています。



MAXIM'S CATERERS LTD.  
千両寿司部門 責任者  
BEN YU 様

香港ヤマト運輸担当者  
日本食材へのニーズは年々高まっています。

香港から日本への旅行客は年々増えており、日本で食べておいしかったものを香港でもまた食べたいというニーズが高まっています。

日本食のレストランも増えていて、特にお寿司をはじめとした新鮮な魚介が人気です。千両寿司様からも国際クール宅急便が実現した活ホタテの「鮮度の良さ」を高く評価していただいています。



香港ヤマト運輸有限公司  
営業主任  
PEGGY CHEUNG

## 青森県知事から

### 自慢の県産品をより多くの人に味わっていただけるようになりました。

青森県は首都圏などの大消費地から遠く、物流面で「時間」「距離」「コスト」という3つの課題を抱え、自慢の青森県産品をお客さまにお届けしたくても、思うようにできませんでした。私は就任以来、「攻めの農林水産業」を推し進め、2014年7月にヤマト運輸と協定を締結し、物流面での支援をいただき課題解決に取り組んできました。

この協定に基づいて、2015年4月から開始した「A! Premium」は、ヤマト運輸の持つスピード輸送と保冷一貫輸送を活かして、「より早く」「より遠く」「より安く」青森県産品をお客さまの元へお届けする新しい輸送サービスです。「A! Premium」の開始により、青森県の地理的なハンディキャップを克服し、新鮮でおいしい青森県産の野菜や果物、魚介類を日本全国だけでなく、海外のお客さまにも味わっていただくことができるようになり、心から感謝しています。このチャンスを最大限に活かすよう、県を挙げて取り組みを盛り上げていきたいと思っています。



青森県知事 三村 申吾 様

#### 特集

社会から一番愛され信頼される会社を目指して——ヤマトグループのCSV >

#### 事例①

生活支援 ● 見守りサポート >

# 経済

## 中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標

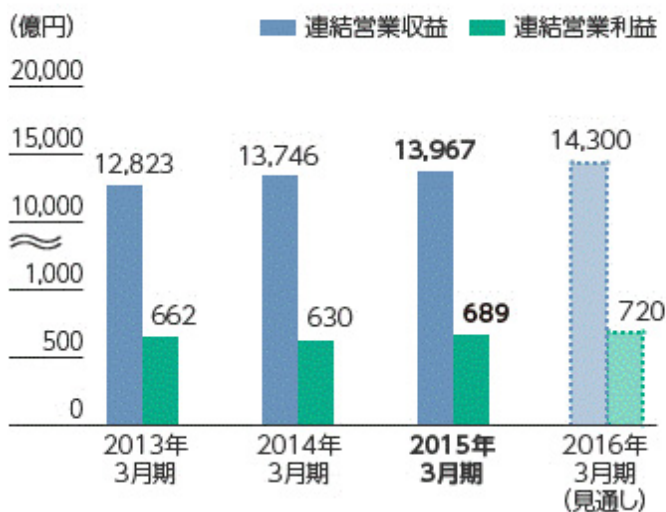
ヤマトグループは、2011年1月に長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」を策定し、創業100周年にあたる2019年に「アジアNO.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指しています。各ステークホルダーの満足度をDAN-TOTSU(ダントツ)にするため、「よりグローバルに」「地域と生活により密着しながら」をテーマに事業を展開しています。

2019年までの9年間をHOP、STEP、JUMPの3つのフェーズに分け、その第1フェーズの「DAN-TOTSU 3か年計画 HOP」では、これまでにない付加価値機能を有する「厚木ゲートウェイ」と「羽田クロノゲート」の竣工、「沖縄国際物流ハブ」を活用した国際小口輸送ネットワークの拡充など、事業基盤やネットワークの強化を図りました。

2014年度から始まった「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」では、HOPで構築した基盤を活用するとともに、最終の3か年計画(JUMP)で大きく飛躍をするために事業基盤やネットワークの強化を継続して行います。

「バリュー・ネットワーキング」構想を積極的に推進し、付加価値の高い事業モデルの創出と、ネットワークの革新によるコスト構造改革を確固たるものにするとともに、お客様との約束を守る「健全な企業風土」の醸成に向けたガバナンスの確立を通じ、事業面、品質面、コスト構造面で地域・社会・お客様・株主・社員の満足度を向上させる、バランスのとれた経営を遂行します。

### 連結営業収益／連結営業利益



### 連結営業利益率

4.9%

2015年3月期

### ROE(自己資本当期純利益率)

6.7%

2015年3月期

### 国内宅急便取扱量

1,622百万個

2015年3月期

▶ [長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」の詳細はこちら](#)

安全

## 人命の尊重を最優先しながら 「交通事故ゼロ」の達成を目指します。



生活道路を使わせていただき事業を行うヤマトグループにとって、地域の皆様の安全・安心の確保はなによりも大切です。「安全第一、営業第二」の理念のもと、安全運転に努め、輸送の安全を図る施策に力を注ぎ、業務上のいかなるときにも人命の尊重を最優先します。



### “DAN-TOTSU”を目指して



> 長距離輸送の安全確保



> 航空貨物の安全確保

> 安全計画の策定

> セールスドライバーの育成

> 社員への安全意識浸透

> 設備・安全システムの整備

> 労働安全衛生

## 2014年度の主な実績と成果

取り組み		実績と成果
● 安全計画の策定	輸送の安全を確保する計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>重大事故件数4件(重大交通事故4件、重大労災事故0件)</b> ヤマトグループでは、交通事故の発生を0件にすることを目指しています。ヤマト運輸では、「輸送の安全を確保する計画」を毎年策定しており、目標や取り組みなどを記載したポスターを全事業所に掲示しています。</li> <li>● <b>全国に配置した安全指導長288名</b> ヤマト運輸の各主管支店に安全対策の専門職「安全指導長」を配置し、セールスドライバーを指導しています。</li> </ul>
● セールスドライバーの育成	技能向上のための教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>安全指導長の添乗指導を受けたセールスドライバー26,166名</b></li> <li>● <b>安全専門講師による研修受講者46,617名</b> ヤマト運輸では、全国69か所の主管支店に「法令」「実技交通安全」「安全衛生」の専門知識をもった社員を1名ずつ講師として配置しています。</li> <li>● <b>安全情報誌や安全カレンダーの発行</b> ヤマト運輸では、セールスドライバー向けに安全運転のポイントなどを掲載した安全情報誌「セーフティー・ファースト」、全セールスドライバーが携帯する「運転者安全手帳」、危険感受性向上の訓練ができる「安全カレンダー」を発行しています。</li> </ul>
● 社員への安全意識浸透	「交通事故ゼロ運動」の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>「交通事故ゼロ運動」の実施</b> ヤマトグループでは、春と秋に「交通事故ゼロ運動」を実施しており、なかでもヤマト運輸では、1970年から運動を継続しています。2014年度秋の交通事故ゼロ運動では、「基本ルールを徹底し、コジロオ君※を守ろう」をテーマに事故ゼロ達成を目指しました。 ※ 運転中に特に気をつけるべき対象を示した標語。コ(子ども)・ジ(自転車)・ロ(老人)・オ(オートバイ)</li> </ul>
● 社員への安全意識浸透	表彰・コンテストの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>永年無事故表彰受賞者 8,620名</b> ヤマト運輸、ヤマトホームコンビニエンス、ヤマトグローバルエクスプレス、ヤマトマルチチャーターでは、安全運転に優れ、無事故を続けているセールスドライバーを毎年、表彰しています。</li> <li>● <b>「ヤマト運輸全国安全大会」の開催</b> ヤマト運輸では、4回目となる社内安全大会を開催し、支社大会、沖縄ヤマト運輸、ヤマトグローバルエクスプレスの安全大会を勝ち抜いた45名が安全意識と運転技術について競いました。今回は新スリーター部門も新設しています。 このほか、ヤマトホームコンビニエンス東北統括支店でもドライバーコンテストを実施しました。</li> </ul>
● 社員への安全意識浸透	安全な職場環境の実現に向けて	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>労災事故防止の取り組み</b> ヤマトグループでは、重大事故につながるようなヒヤリハット事例を共有し、安全な職場環境の実現に向けた施策を立案・推進しています。また、グループ各社においても、フォークリフト安全講習会や安全意識の向上を図る「安全週間」などの施策を実施しています。</li> </ul>
● 設備・安全システムの整備	車両の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>車両整備工場「スーパーワークス」22拠点</b> 「スーパーワークス」はヤマトオートワークスが保有する24時間365日稼働の、作業効率が大幅に向上した整備工場です。全国71整備工場のうち22拠点がスーパーワークスになりました。</li> <li>● <b>整備士約880名、うち自動車検査員資格者約650名</b> ヤマトオートワークスでは、通常の整備資格に加え、整備完了車が保安基準に適合しているかを確かめる完成検査を行える自動車検査員資格の取得を積極的に推進しています。</li> </ul>
● 設備・安全システムの整備	設備・ツールの導入	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ITシステム導入で、運転免許証の確認を徹底</b> ヤマト運輸では、目視確認に加えて携帯情報端末(ポータブル・POS)を活用して「ICカード免許証」を確認することで、ITの側面から運行管理業務を支援してコンプライアンスを徹底しています。</li> <li>● <b>安全でやさしい運転を支援する「See-T Navi」を集配車両に導入</b> ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Navi」が、安全集配ルートマップのデジタル化などにより、安全運転をサポートします。</li> </ul>

● 安全を確保する施策の海外展開

各国の交通事情に合わせた安全対策

● 各国の交通事情に合わせた安全対策

シンガポール、マレーシアで、安全大会「ドライバーコンテスト」を開催するとともに、安全のイベントにも参加しています。

安全

回答者

ヤマトマルチチャーター(株)  
BC京都営業所

**南 多佳子**

ドライバー歴20年。  
2013年に入社。

回答者

ヤマトマルチチャーター(株)  
京都支店

**山本 真理子**

ドライバー歴14年。  
1998年に大型免許を取得し、  
2013年に入社。



Q 長距離輸送の安全確保のために大切なことは? ▼

Q 安全運転の技術は、どのようにして身につけるの? ▼

Q 女性ドライバーとして、今後の課題は? ▼



> 写真でみる  
「長距離輸送の  
安全確保」

## 長距離輸送の安全確保

# 長距離幹線輸送や企業間物流で、 「安全第一、営業第二」に取り組む。

日本全国に宅急便をお届けするための都市間を結ぶ長距離の幹線輸送や、企業間を結ぶチャーター便など、さまざまな場面で「安全第一、営業第二」に取り組んでいます。女性ドライバーの活躍の幅も広がっており、女性ならではの視点で「安全第一」を実現しています。

Q 長距離輸送の安全確保のために大切なことは?

A ドライバーに無理をさせない勤務スケジュールと  
ドライバー自身も無理をしないことです。 (山本)



「ヤマトグループで運転の仕事をしている」と言うと、宅急便を思い浮かべる方が多いと思いますが、私が所属しているヤマトマルチチャーターでは都市間の幹線輸送を行っており、私は大型(10t)トラックで長距離輸送をしています。関西圏のヤマト運輸の営業所を回って荷物を積載し、各地の「ベース」と呼ばれる大型の荷物仕分けターミナルまで幹線道路を利用して運びます。

例えば、京都から神奈川県厚木ゲートウェイまで運ぶ場合、走行距離は約480km。夜に京都を出て、翌朝厚木に到着し、半日休息してから夜に厚木を出発して、翌朝に京都に戻るといって、合計3日間の勤務スケジュールです。また、長距離走行中は4時間おきに30分間休憩することが義務付けられているので、高速道路のパーキングエリアなどに車を止めて仮眠を取って

▼ データで見る取り組み  
永年無事故表彰受賞者※

**8,620**人  
(2014年度)

※ 安全運転に優れ、無事故を続けるドライバーに対し、無事故年数または距離に応じて、毎年、表彰と褒章を行っています。



ます。

走行中は、絶対に無理をせず、車間距離を十分に空け、できるだけ追い越し車線を走行しません。ヤマトグループの「安全第一、営業第二」の理念を実践しています。

▼ 長距離幹線輸送(京都・厚木間)の勤務スケジュール



乗務前の機械による  
呼気のアルコール濃度測定



出発前にタイヤのボルトを点検



長距離輸送に  
高速道路の利用は欠かせない

**Q** 安全運転の技術は、どのようにして身につけるの？

**A** 実際に起こった事故の情報から勉強し、  
運転技術の競技会にも参加しています。(南)



私の職場は、山本さんと違い、小型(2t)トラックに乗って市街地で企業間を結ぶチャーター便の集荷・配達をしていますが、安全への取り組み姿勢は同じです。長年トラックのドライバーをしていましたが、ヤマトグループに入社して、安全意識がさらに高まりました。毎日同じ地域を走ることにより、自ずと通学路などの注意をしなければならない場所がわかってきます。その結果、注意をしなければならない場所を常に意識するようになると、スピードを出さないのでなく、出せなくなりました。また、実際に他で起こった事故の事例は社員に周知されているので、自分の運転に役立てています。

運転技術の社外競技会に参加していることも、安全運転に役立っています。2013年と2014年の京都府トラックドライバー・コンテスト「女性ドライバーの2t車」部門で優勝し、全国大会に出場しました。全国大会では、全国から集まった優秀なドライバーたちの運転を見て学び、意見交換もできたことで、運転技術を磨いていくモチベーションがさらに高まりました。

**Q** 女性ドライバーとして、今後の課題は？

**A** 重責を自覚しながら安全運転に努めます。(山本)



私自身、子どもと道を歩いているときに大型のトラックが横を通ると怖さを感じます。そのため、歩行者の方の気持ちを考えて運転しています。また、運転にはあせりが禁物ですので、駐車をする際などは、特に慎重に行います。その様子を見ていた方から「優しい運転だね」と褒められたことがありました。

今後、ヤマトグループは東名阪の当日配達を実現するための大型物流ターミナルである厚木ゲートウェイに続き、中部地方に三河ゲートウェイ、関西地方にも新たなゲートウェイを稼働させる予定です。それらの主要拠点と各地をつなぐ幹線輸送の頻度はますます高くなり、私たちの仕事の重要性が増すことになると思います。「安全第一、営業第二」の理念を常に心がけ、今後も安全運転に努めていきます。

### (一社)京都府トラック協会様から

#### ヤマトグループのドライバーは、技術・マナーを兼ね備えています。

当協会は京都府下のトラック運送事業者が加盟する団体ですが、ドライバーの運転技術向上を図り、交通事故を防止するために、毎年6月に京都府トラックドライバー・コンテストを開催しています。ヤマトグループからは、毎回、他の会社の模範となるような技術とマナーを兼ね備えたドライバーが参加されており、好成績を残されています。

今後は交通安全の取り組み以外に、お客さまが安全性が高く、安心して利用できるトラック運送事業者を選ぶための一つの基準である「Gマーク※」の取得をさらに推進いただき、お客さまに広く認知されるよう周知活動にもご協力していただければと思っています。

※ 公益社団法人全日本トラック協会が認定交付する「安全性優良事業所」のシンボルマーク

一般社団法人京都府トラック協会 適正化事業部 業務課 小松 宏畑 様



**回答者**

写真左から  
ヤマトグローバルエクスプレス(株)  
関東主管支店  
関東クロノゲートベース店  
危険物／保安推進マイスター

**安藤 聡志**  
**丸山 芽衣**  
ベース長  
**三浦 啓一**

羽田空港へ搬入する  
航空便を仕分ける  
関東クロノゲートベース店で、  
航空輸送の安全を守る。

**Q** 航空便では運べないものがあるの? ▼

**Q** 危険物／保安推進マイスターの役割は? ▼

**Q** 今後の目標は? ▼



> 写真で見る  
「航空貨物の  
安全確保」

**航空貨物の安全確保**

# 「危険物／保安推進マイスター」たちが 航空機への無申告危険物搭載を防ぐ。

航空便事業や国際宅急便事業を展開しているヤマトグローバルエクスプレスは、2009年から、安全な航空輸送を支える専門家「危険物／保安推進マイスター」を育成してきました。その役割は、航空便の増加にともなって、いっそう重要度を増しています。

**Q** 航空便では運べないものがあるの?

**A** ドライアイスや整髪料のスプレー缶など「危険物」に該当するものは原則運べません。(三浦)



急ぎの荷物を送るときに便利で、たくさんのお客さまにご利用いただいている航空便ですが、送り主さまにご注意いただきたいのは、地上では危険とは思えないものも航空法上で「危険物」に該当する場合があります。例えば、化粧品や整髪料などの高圧式スプレー缶などは航空輸送ができません。また、保冷に使われるドライアイスなどは、申告の上、一定の条件を満たさないと輸送できない旨が航空法の施行規則で定められています。そのため、航空便をご利用いただく際には、送り状のお客さま控えの裏面やお客さまへお配りしているご案内などをご確認いただき、「危険物」に該当するものが荷物に入っていた場合は、危険物を荷物から取り除いていただくか、事前に申告をしていただくようお願いしています。

▼ データで見る取り組み

**危険物／保安推進  
マイスター\***

(ヤマトグローバルエクスプレス(株)内)

**73**名  
(2015年6月現在)

※ 危険物や保安に関して十分な知識と理解を持ち、他の社員を指導・教育できる社員

そのうえでヤマトグループでは、安全な航空輸送を実現するために、無申告の危険物が航空機に搭載されないように努めています。具体的にはセールスドライバーによる集荷時、受付窓口での荷受け時、仕分け作業時に中身の申告内容の確認と外装点検をし、さらに航空貨物搭載店であるヤマトグローバルエクスプレスが荷物をX線検査します。無申告の危険物を発見した場合は、送り主さまにご連絡のうえ、対応方法を確認させていただいています。こうした取り組みの重要な担い手が、全国に73名配置している「危険物／保安推進マイスター」です。

## Q 危険物／保安推進マイスターの役割は？

A 無申告危険物の搭載を排除し、航空便の利便性と安全性を支えているのが、「危険物／保安推進マイスター」です。(安藤)



私たち「危険物／保安推進マイスター」は社内試験に合格した専門家で、ベース店・航空貨物搭載店に少なくとも1人ずつ配属されています。その役割のひとつは、航空貨物を安全に輸送するために、荷物をX線検査し、無申告危険物を検出・排除することです。加えて、社内では危険物の知識や見分け方を教育、指導する役割も担っています。

さまざまな注意が必要な航空貨物ですが、速さにおいて航空便に勝るものはありません。私は羽田空港で最終便の搭載を担当していますが、お客さまからは、翌朝9時には届くという利便性を評価していただいております。そんなお客さまのニーズにお応えするためにも、私たち「危険物／保安推進マイスター」が中心となって無申告危険物の搭載を排除し、安全な航空輸送を支えています。

## Q 今後の目標は？

A 知識と技術を磨いて、航空保安に貢献することです。(丸山)



2009年から「危険物／保安推進マイスター」になった私は、安全な航空輸送を支えるという強い意志のもと仕事に取り組んでいます。私自身はもちろん、私が指導しているスタッフが無申告危険物を見逃すことが無いよう、毎日緊張感を持って仕事をしており、日々の業務の中で「危険物／保安推進マイスター」という職務の重要性を実感しています。

2015年6月に社内で初めて開催された危険物搭載防止コンテストでは、関東主管支店を代表して出場し、全国から選出された「危険物／保安推進マイスター」たちと技術と知識を競い合いました。残念ながら優勝には届きませんでしたが、出場選手の正確かつスピーディな技術に刺激を受けました。今後はこれまで以上に知識と技術を磨いて、航空保安にいっそう貢献していきたいと思っています。

▼ 航空便における荷物の取り扱い



X線検査装置で、荷物を一つずつチェック



検査の終わった荷物は航空コンテナへ積み込み

(株)ANA Cargo様から

航空貨物業界の安全を牽引する取り組みに期待します。

当社は、貨物専用機や旅客機による国際線・国内線ネットワークを活用し、グローバルなサービス展開をしており、ヤマトグループから航空便の荷物を引き受け航空機に搭載します。危険物／保安推進マイスター制度を導入された2009年以降、ヤマトグループからの無申告危険物の荷物の引き受けが1件もないことから、本制度の大きな効果が出ていると思います。

また、2015年から開始された危険物搭載防止コンテストなどの取り組みも航空貨物業界の安全を牽引するものであり、これからも他社の見本となるような取り組みを推進してもらおうよう期待しています。



株式会社 ANA Cargo  
取締役  
国内貨物事業部長  
**楳山 則昭 様**

# 安全計画の策定と管理体制

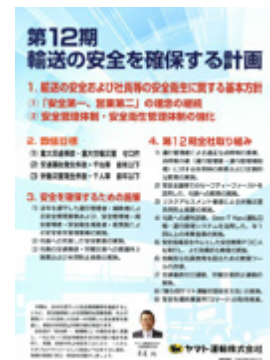
運転を含む日々の業務で安全を追及していくために、年度ごとに計画を立て、継続的に安全向上への取り組みを行う体制を確立しています。

## 教育・安全管理体制の構築

### 年度計画の策定と周知

社員一人ひとりが、常に「安全第一」と「人命の尊重」を最優先して業務に臨むために、ヤマト運輸では、年度ごとに「輸送の安全を確保する計画」を定めています。これを全社員に周知することで、安全への意識強化を図っています。

例えば、毎年の目標や取り組み内容などを記したポスターを作製し、全事業所に掲示しています。



「輸送の安全を確保する計画」ポスター

### 安全対策の専門職＝安全指導長を軸として

ヤマト運輸の安全戦略の基盤となるのは、1974年の導入以来、着実に当社の安全を支え続けてきた「安全指導長制度」です。

安全指導長とは各主管支店に配属された安全対策の専門職で、2015年4月現在、全国に288名。日々、管下のセンターを巡回しながら、法令の遵守、個人の運転レベルの向上、交通・労災事故防止の徹底に取り組んでいます。2014年度には、26,166名のセールスドライバー(SD)が安全指導長(および実技講師)による添乗指導を受けました。



安全指導長による添乗指導

# セールスドライバーの育成

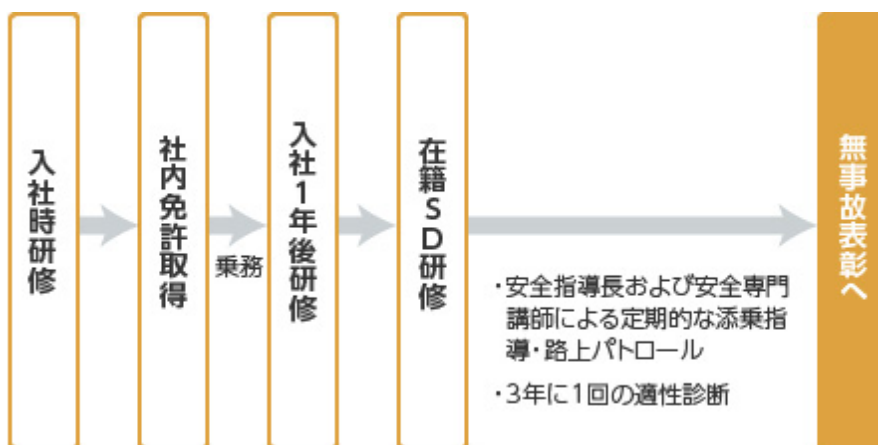
## 技能向上に向けた教育・指導

ヤマトグループでは、安全運転を厳守する優秀なドライバーを育成するため、教育制度の充実や日々のきめ細かな指導に取り組んでいます。

### 厳格な社内免許制度

厳しい適性検査により採用されたヤマト運輸のドライバーは、入社後約1カ月にわたる安全教育などの入社時研修を受け、社内免許を取得した後、初めて実際の乗務につくことができます。その後も、入社1年後研修、安全指導長・安全専門講師による定期的な添乗指導・路上パトロール、3年に1回の運転適性診断などを通して、安全運転に磨きをかけていきます。

#### 社内教育の流れ



### 路上パトロール・添乗指導

ヤマト運輸の全国の主管支店では、安全指導長がセールスドライバー一人ひとりに対し、路上パトロール・添乗指導による直接安全指導を行っています。

#### 1. 路上パトロール

エリアごとの集配ルートを巡回し、ヤマト運輸の集配車両を特定して運転行動を観察。走行時の速度超過、交差点での安全確認・指差喚呼、右折での一時停止などを厳しくチェックし、車両が停止した場所でドライバーに指導します。

#### 2. 添乗指導

集配時に添乗し、安全運転・エコドライブをきちんと実行できているか、細部にわたって確認・指導します。

## 啓発・教育ツールの活用

ヤマト運輸では、安全への意識を高め、「安全第一」を実現するために、さまざまなツールを活用しています。安全情報を共有する安全情報誌「セーフティー・ファースト」、全ドライバーが携帯する「運転者安全手帳」、そして危険予知訓練で危険感受性を高めることができる「安全カレンダー」などがあります。



永年無事故運転者表彰式典 26・27日



「安全カレンダー」

## ハンドル左切り・ローギア発進と安全喚呼

ヤマト運輸では、「事故ゼロ」を目指す安全運転の基本事項として「ハンドルを左に切ってからエンジンオフ」「ローギアでアクセルを踏まずにクラッチをゆっくりつないで発進」の徹底に全社で取り組んでいます。

また、指差しと発声で安全確認を行う安全喚呼は、安全の確保に非常に有効です。意識を集中し、正確な判断ができるよう、朝礼時には動作に合わせて声を出し、確認を行います。



ハンドル左切り駐車を徹底しています

## 国土交通省認定の運転適性診断実施機関による安全教育

ヤマトグループのドライバーは、適時「運転適性診断」を受診しています。運転適性診断とは、自動車運送事業者が雇用する運転者に受診させる適性診断です。

診断の種類には、義務診断（初任診断、適齢診断、特定診断）と任意診断（一般診断）がありますが、ヤマトグループのドライバーは、義務診断のほか、安全運転のために、3年に一度、一般診断も受診しています。

診断は、国土交通大臣の認定を受けた実施機関であるヤマト・スタッフ・サプライが事業の一環として実施しています。グループ内では、2014年度は約11,000名に対して診断を実施しました。

なお、ヤマト・スタッフ・サプライでは、同じく事業の一環として、グループ外の方を対象とした安全教育も実施しています。2014年4月には、運行管理者等指導講習として「基礎講習」を開始しました。

詳細は「[CSVへの取り組み](#)」を参照ください。



# 社員への安全意識浸透

## 全社安全運動

ヤマトグループは、「安全第一、営業第二」の理念のもと、グループ全社で春・秋の「交通事故ゼロ運動」に取り組んでいるほか、各社がそれぞれの事業特性に沿った全社安全運動を展開し、安全の確保に努めています。

### 2014年度事故ゼロ運動:基本ルールの徹底で「コジロオ君」を守る

ヤマト運輸では、1970年以来継続する春・秋の「交通事故ゼロ運動」や、労災事故防止を目指す「安全週間」を毎年実施し、安全の確保に取り組んでいます。

2014年度「秋の交通事故ゼロ運動」では、「基本ルールを徹底し、コジロオ君を守ろう」をテーマとしました。コジロオ君とは、走行中に特に注意すべき対象を指した言葉で、コ(子ども)、ジ(自転車)、ロ(老人)、オ(オートバイ)を意味します。これを踏まえて、安全指差喚呼、バックをしない運転の徹底、駐車措置の徹底などに取り組み、事故ゼロ達成を目指しました。

また、交通事故ゼロ運動期間中に対人・対物の有責事故ゼロを達成した主管支店に対し、その成果を讃えて表彰を行っています。今回、長野・東東京・群馬・高知・道東の7主管が、ダイヤモンド賞(6回以上連続無事故達成)を受賞しました。



「2014年秋の交通事故ゼロ運動」ポスター



2014年秋ダイヤモンド賞授賞式(2014.11.10)

※ 事故ゼロ運動の取り組みについては[交通事故の防止\(ヤマトグループCSR報告書2014【ハイライト版】\)](#)もご参照ください。

## 定期的な安全教育で安全意識を強化

ヤマトグループ各社では、定期的な安全教育の実施を通じて、社員の安全意識を強化しています。

台湾ヤマト運輸では、毎年2回、全社員を対象として、事務所内における衛生安全管理についての教育を実施しています。また、セールスマンなど営業車を運転する社員に対しては、別途、定期的な安全運転教育を行い、安全への意識が薄れることがないよう努めています。



衛生安全管理の教育を実施

## 表彰・コンテストの実施

### 社内ドライバーコンテストの推進

運送事業を展開するヤマトグループ各社では、安全意識・安全知識・運転技術の向上、エコドライブの推進などを図るドライバーコンテストを各地で開催しています。

2014年10月、ヤマト運輸は第4回となる全国安全大会を開催。今回は新スリーター部門を新たに創設し、トラックだけでなく自転車での安全運転についても意識や技術を高める大会としました。支社大会、沖縄ヤマト運輸、ヤマトグローバルエクスプレスの安全大会を勝ち抜いた45名が、ハイレベルな戦いを繰り広げました。

このほか、ヤマトホームコンビニエンス東北統括支店では、交通法規などの知識と、日常点検整備や運転の技量を総合的に競うドライバーコンテストを開催しました。初回となった2014年度は13名がエントリーし、安全基本運転にのっとりた運転ができているか、エコドライブが習得できているかなどが厳しく採点されました。

※ 上記のほか、海外でもドライバーコンテストを行っています。詳細は[安全大会in マレーシア\(ヤマトグループCSR報告書2014【ハイライト版】\)](#)をご参照ください。



ヤマト運輸の全国安全大会(2014.10.26~27)



ヤマトホームコンビニエンスのドライバーコンテスト

## 整備技術・対応スキルコンテストの実施

車両の整備事業を営むヤマトオートワークスでは、2014年度、社員が日ごろ培ってきた整備技術・お客様対応のスキルを競い合うコンテストを開催しました。

当日は内容ごとに部門を分け、総勢33名の社員が参加して、整備技術の安全性・正確性、整備のスピード、同僚との連携の巧みさ、お客様対応スキルや保険の知識を競い合いました。



## 無事故の優秀ドライバー・事業所を表彰

ヤマトグループの「安全第一」は、ドライバーの日々の安全運転に支えられています。ヤマト運輸、ヤマトホームコンビニエンス、ヤマトグローバルエクスプレス、ヤマトマルチチャーターでは、安全運転に優れ、無事故を続けるドライバーに対し、毎年、表彰と褒賞を行っています。

また、ヤマト運輸では1年間無事故・無災害を達成したセンター3,281店、ベース2店にも安全優良店として表彰を行いました。



永年無事故運転者表彰式典(2015.5.25~26)

### 2015年の永年無事故表彰受賞者数(名)

賞	無事故年数又は距離	ヤマト運輸	ヤマトホームコンビニエンス	ヤマトグローバルエクスプレス
ダイヤモンド賞	25年又は270万km	486	0	6
金賞	18年又は190万km	1,061	2	20
銀賞	8年又は80万km	2,859	31	30
銅賞	5年又は50万km	1,852	87	64
セーフティ・ドライバー賞	2年又は20万km	1,941	73	58
合計		8,199	193	178

※ ヤマトマルチチャーターの永年無事故表彰受賞者数は合計50名。

# 設備・安全システムの整備

## 車両の整備

### 車両の徹底した保守管理でヤマトグループの安全を支える

輸送の安全を確保するためには、車両の徹底した保守管理が不可欠です。ヤマトグループは全車両の定期点検および整備をヤマトオートワークスで実施し、過去の整備履歴を基に購入車両の選択、最適な台替タイミングの精査を実施しています。

ヤマトオートワークスは、ヤマトグループの集配拠点4,000カ所以上をカバーし、50,000台に及ぶ車両の点検整備を担っています。2015年3月末現在、日本全国に展開する71カ所の整備工場のうち、22工場は車両整備システムの効率化と環境への配慮、そして社員の働きやすさを追求した最新鋭工場「スーパーワークス」となっています。

「スーパーワークス」を含むすべての整備工場は24時間365日営業であり、故障発生時の迅速な対応はもちろん、年間を通じた一括管理により、すべての車両の法定定期点検に対応しています。さらに、車両の状態をこまめに確認、情報を蓄積することによって、故障する前に整備を行う「予防整備」を実現しています。約880人の整備士のうち、整備完了車が保安基準に適合しているかを確認する完成検査を行える自動車検査員資格者は650人以上（2015年3月末現在）にのぼっており、整備では、中間検査と完成検査を別の整備士が行うダブルチェックによって、検査の精度を高めています。

2014年2月には、ヤマトオートワークスの設立10周年を記念して、整備士がその技術を競い合う「メカニックコンテスト」を開催しました。このようにこれまで培ってきた技術をさらに磨き合い、高水準で効率的な整備体制を盤石なものすることで、ヤマトグループの安全をしっかりと足元から支えています。

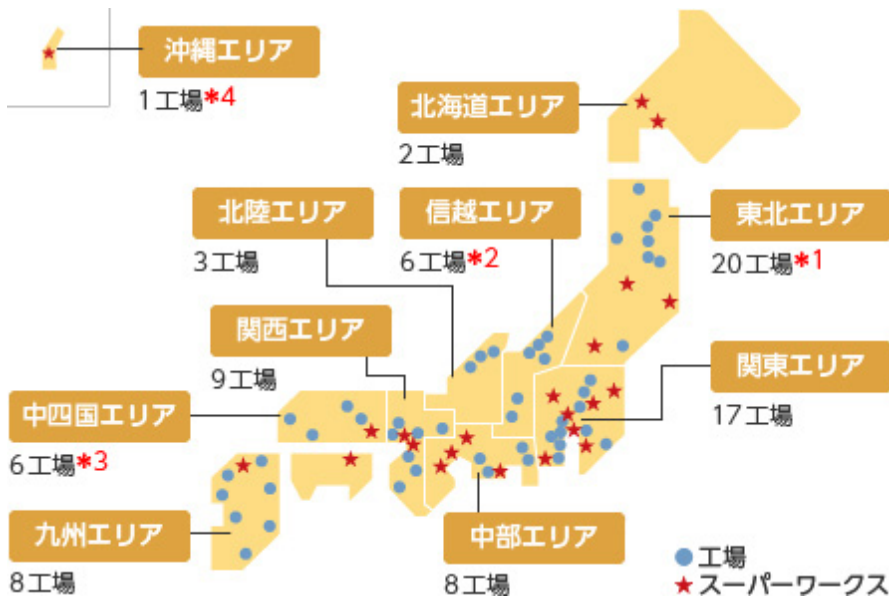


2013年4月に竣工した「スーパーワークス名古屋工場」



工具を積んで出張整備診断を行う「リペアワークス」を導入

## 整備工場のネットワーク



- \*1 ヤマトオートワークス岩手5工場を含む
- \*2 ヤマトオートワークス北信越3工場を含む
- \*3 ヤマトオートワークス四国1工場を含む
- \*4 ヤマトオートワークス沖縄

## 設備・ツールの導入

### See-T Naviの導入を推進

「See-T Navi」は、ヤマト運輸が2010年3月に開発、導入を開始した独自の安全・エコナビゲーションシステムです。ブレーキのタイミングや走行ルートなど、運転の細部までをデータ化＝見える化します。これにより、セールスドライバーが自分の運転を客観的に評価・改善したり、管理担当者がデータに則った個別指導を行うことができるようになりました。ヤマト運輸では、集配車への「See-T Navi」の導入を進めるとともに、その活用事例を支社単位の発表会で共有するなどの取り組みも実施し、セールスドライバーの安全運転を強力にサポートしています。この「See-T Navi」を、軽自動車を除く集配車両に搭載しています。

2014年10月には、See-T Naviの活用方法・教育方法を水平展開し、全社の安全意識の向上と交通事故の防止を図る「全国See-T Navi発表会」を開催しました。当日は「各支社See-T Navi発表会」より選抜された代表者が参加し、良好な事例を発表しました。



登録した危険エリアなどにさしかかると、音声アナウンスで注意を喚起

## 「See-T Navi」システムイメージ図



## ① 車載機

- 高性能CPU搭載のディスプレイには、Bluetooth(ブルートゥース)・無線LAN機能を搭載。タッチパネルを採用することで、優れた操作性を実現しました。
- 国土交通省から認可されたデジタルタコグラフとドライブレコーダー機能を一体化しています。
- 法定三要素(車速、距離、時間)の取得・記録のほか、アイドリング・ローギア発進以外などを音声で警告したり、燃費情報の提供などを行います。

## ② セールスドライバー用ソフト

- 運転日報の出力などの日常業務を行うほか、電子地図への駐車箇所や走行禁止エリア、危険エリアの登録、車載機で収集したデータの閲覧などができます。

## ③ データセンター

- ヤマトシステム開発のデータセンターで電子地図への登録情報や運行データを管理します。

## ④ 管理用ソフト

- 本社、支社、主管支店、支店の管理担当者が、管下車両の前日までの運転実績データを「車両」「個人」「事業所」などの項目別で閲覧・分析し、指導することができます。

## ドライブレコーダーの導入

ドライブレコーダーは、運転中の映像や音声を自動的に記録する装置です。ヤマトホームコンビニエンスやヤマトリースでは、自社の営業車などへのドライブレコーダーの導入を推進しています。正しい運転姿勢や、より効果的な安全喚呼のありかたなどを画像で確認するほか、ヒヤリハットの発生時の画像を共有することなどにより、効果的な指導や身近に潜む危険情報の共有がしやすくなりました。

## 「あたりまえ」のルールを遵守していくため、随時システムの見直しを実施

事業で自動車を使用するヤマト運輸にとって、運転免許証の期限切れや不携帯を防止することは極めて重要です。また、保有する車両には総重量5トンを超える「中型車」もあることから、中型免許を持たないドライバーが誤ってこれらの車両を運転することも防ぐ必要があります。

こうした背景を踏まえて、配達用の情報端末でICカード免許証の情報を読み取り、運転免許証・車検証の有効期限を確認できるシステムを2014年1月から導入しています。あわせて、各人の取得免許と個別の車両の情報をデータベース化し、チェック時にこれらを照合することで、乗り間違いがないかも確認できるようにしています。

このほか、機械による呼気のアルコール濃度測定なども欠かさず実施しています。「あたりまえ」のルールが厳密に守られるよう、有効な機器やシステムの導入を随時検討していきます。

# 労働安全衛生

## 事業所での労災事故防止

### ベース・センターでの労災事故ゼロへ

ヤマト運輸では、労災事故のない安全な作業環境を実現し、社員が安心して業務に励むことができるよう、安全衛生管理体制の強化に取り組んでいます。2014年7月に実施した「DAN-TOTSU3か年計画STEP 第11期安全週間」では、以下の重点目標を定め、全事業所で労災事故撲滅に取り組みました。

【ベース】ボックスに起因する労災事故防止

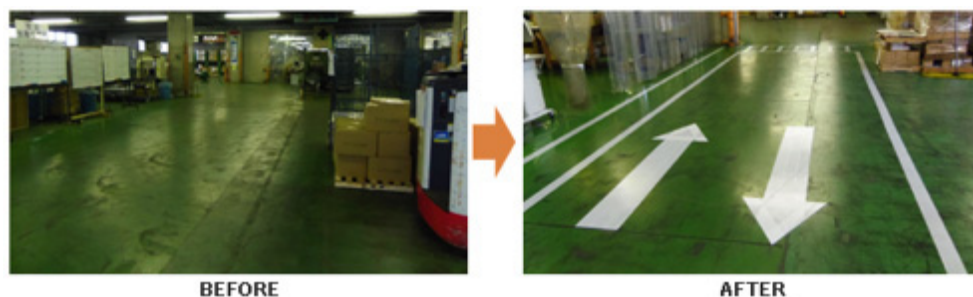
【センター・物流】集配作業に起因する労災防止

【センター・物流・ベース】作業計画を遵守した安全作業を実施

### 危険・異常を迅速に発見・対処するシステムづくり

ヤマトパッキングサービスDLC東京工場封入課・物流課・埼玉工場では、グループ長全員で工場内の危険箇所を洗い出し、作業導線と資材保管場所を改善。また1日3回の巡回を行い、「巡回ボード」に掲示して、作業進捗状況と危険箇所の発見・共有ができる仕組みを整えました。

事故をなくし、高品質なサービスを提供し続けるために、さらに取り組みを進めていきます。



ロールボックスパレットの置き場を整備して通路を確保。フォークリフト作業も安全に

## フォークリフト安全講習会・技能コンテストを実施

お客様からお預かりした商品や荷物の保管、出荷作業にフォークリフトを使用するグループ会社では、実地訓練や講習会、コンテストなどを実施して安全作業の徹底に努めています。

### 【安全講習会の実施例】



ヤマトボックスチャーターでは夏恒例の実地訓練を実施、参加者が互いに注意点を指摘し、安全作業の確認を行っています



ヤマトロジスティクスでは職場の安全対策として、フォークリフトの乗務・作業担当者を対象に安全講習会を毎年開催しています

### 【技能コンテストの実施例】



湖南工業では毎年フォークリフトコンテストを開催。個人・事業所対抗で日ごろの成果を競い、全社の安全意識向上を図っています



ヤマトパッキングサービスでは、操作技術の向上とともに、現場で指導できる指導者を育成することを目的としてフォークリフト技能大会を開催しています



ヤマトグローバルエクスプレスではフォークリフト大会を開催。2014年度は全国から10名の出場者が集まり、コース走行、学科試験、日常点検整備などで技術を競い合いました。



環境

## 「ネコロジー」を合言葉に、 環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

わたしたちヤマトグループは、企業の社会的責任である環境保護活動を「ネコロジー」と総称し、環境を意識した事業活動とともに、社員一人ひとりが常に環境保護の意識を持って、日々の各業務に取り組みます。輸送の「包む」「運ぶ」「届ける」はもちろんのこと、その他のさまざまな取り組みを徹底的にエコロジー化して、環境にやさしい物流の仕組みを築きます。このような商品・サービスの提供を通じ、地域と共によりよい社会作りに貢献する企業を目指します。



### “DAN-TOTSU”を目指して



> ビル・タウンマネジメントサービス



> 不用品のリユース・リサイクル

> 環境経営・推進体制

> 温暖化対策

> [運転・輸送での取り組み](#)

↳ [ヤマト運輸](#)

[「輸送のCO<sub>2</sub>削減3原則」](#)

> [事業所での取り組み](#)

> ネコロジーの全体像

> 資源循環

> 環境保全への貢献

> 環境コミュニケーション

取り組み	実績と成果
<p>● 輸送の エコ</p> <p>社員一人ひとりが、日々エコドライブを実践します。</p> <p>低公害車の導入や台車、新スリーターなどを使った集配により、CO<sub>2</sub>などの排出ガスの削減を図ります。</p> <p>他社との共同運行や電車、船などを使ったモーダルシフトの推進により、輸送の効率化を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>独自の安全・エコナビゲーションシステムを累計約32,000台の集配車両に導入</b> ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Navi」が、燃費など運転状況の見える化により、エコドライブの精度を高めます。</li> <li>● <b>新スリーター(リアカー付電動自転車)を約4,700台導入</b> ヤマト運輸では、車両を使用しない集配の拡大に取り組んでいます。</li> <li>● <b>低公害車を約23,000台導入(ヤマトグループ全車両の46.0%)</b> ヤマトグループでは、新スリーターや台車などを活用し、できるだけ車両を使わない集配を追求しています。また、必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。</li> <li>● <b>鉄道と海運の合計取扱量 約49万トン</b></li> <li>● <b>路面電車との共同による環境負荷低減</b> 京都で唯一の路面電車である嵐電を利用し、電気自動車も活用して環境負荷を減らす取り組みが評価され、平成26年交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰を受賞しました。</li> </ul>
<p>● 施設の エコ</p> <p>社員一人ひとりが、エネルギーを大切にし、省エネ活動を実施します。</p> <p>自然の力などを活用し、施設の省エネ化を推進します。</p> <p>グリーン購入やリサイクル、ペーパーレス化などを推進し、ゴミの排出量を減らします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ヤマトグループ全事業所に節電ポスターと室内温度設定ステッカーを掲示</b> 夏季軽装(クールビズ)の徹底や照明の間引きによる節電に取り組んでいます。</li> <li>● <b>最新の環境技術を「羽田クロノゲート」に導入</b> 自然エネルギーを利用した最新の環境技術を取り入れ、従来施設と比べて46%のCO<sub>2</sub>排出量を削減できる見込みです。2014年第15回「物流環境大賞」を受賞しました。</li> <li>● <b>グリーン購入率 84%以上(2013年度より2%以上向上)</b> 環境への負荷ができるだけ少ないものを選択し購入しています。</li> </ul>
<p>● 商品の エコ</p> <p>リターナブル資材など環境配慮商品を開発・推進します。</p> <p>業務の効率化を提案し、お客様の省エネに貢献します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>環境に配慮した包装資材の開発・推進</b> ヤマト包装技術研究所では、緩衝材の不要な包装資材や、廃棄分別が簡単にできる包装資材を開発しています。</li> <li>● <b>情報通信技術(ICT)を活かしたサービスの提供</b> 商品の共同配送サービスや、共同利用型明細書Web通知サービスなどを提供し、さまざまな業種のお客さまの業務効率化を支援しています。</li> </ul>
<p>● 地域との エコ</p> <p>地域社会の一員として、地域の環境保護活動に参画します。</p> <p>環境教室などを開催し、環境の大切さを伝えます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>地域の清掃活動に積極的に参加</b></li> <li>● <b>「クロネコヤマト環境教室」を年間228回開催、15,820人の子どもたちが参加</b></li> </ul>



環境

回答者

写真中央  
ヤマト運輸(株) 新東京主管支店  
虎ノ門ヒルズセンター センター長

**久保 みゆき**

入社以来、数多くの館内物流業務を担当。  
「虎ノ門ヒルズ」にはオープン前の  
準備段階から責任者として携わった。

- Q 大型複合ビル内の物流一元化って何のこと？ なぜ環境負荷が減るの？ ▼
- Q ヤマト運輸のセールスドライバーとは違う制服ですね。 ▼
- Q このサービスの今後の目標は？ ▼



> 写真で見る  
「ビル・タウン  
マネジメントサービス」

## ビル・タウンマネジメントサービス

# 大型複合ビル内の物流一元化で、 合理化と環境負荷低減を実現。

大型複合ビルなどに専用の物流インフラを構築する、ヤマト運輸の「ビル・タウンマネジメントサービス」。ホテル、住居、オフィス、会議場、飲食店街などからなる、「虎ノ門ヒルズ」にも導入され、館内物流の合理化と環境負荷低減に貢献しています。

**Q** 大型複合ビル内の物流一元化って何のこと？  
なぜ環境負荷が減るの？

**A** 集配の無駄をなくすことが省エネにつながります。(久保)



大型複合ビルの場合、通常、テナントさまごとに荷物を納品するため、さまざまな配送業者がビルの内部に入ります。そうすると、ビルの駐車場や荷さばき所が混雑し、テナントさまへの納品が遅れることがあります。そして、駐車場・荷さばき所に入れなかったトラックが周辺道路で待機することがあるため、燃料の無駄遣いによるCO<sub>2</sub>排出量の増加や渋滞の発生など周辺環境の悪化につながっていました。このような問題を解決するのが、ヤマト運輸の「ビル・タウンマネジメントサービス」です。

このサービスを導入していただいている東京都港区の虎ノ門ヒルズでは、社員が24時間常駐し、ビル全体の荷受、納品を一括して実行し、館内物流を一元化しています。同規模のビルでは、通常、トラックからの荷降ろし、搬入、納品に約40分かかりますが、虎ノ門ヒルズでは私たちが搬入と納品を行い、他の配送業者は荷降ろしだけを行うので、約10分で完了します。その結果、駐車場や荷さばき所の混雑が解消し、周辺交通の円滑化やトラックの燃費向上、CO<sub>2</sub>排出量の削減などに役立っています。また、ビル内の配送業者は私たちヤマト運輸1社のみですので、セキュリティ面が向上し、ビルのオーナーである森ビルさまやテナントさまから喜ばれています。

▼ データで見る取り組み

宅配車両の駐車・荷さばき時間

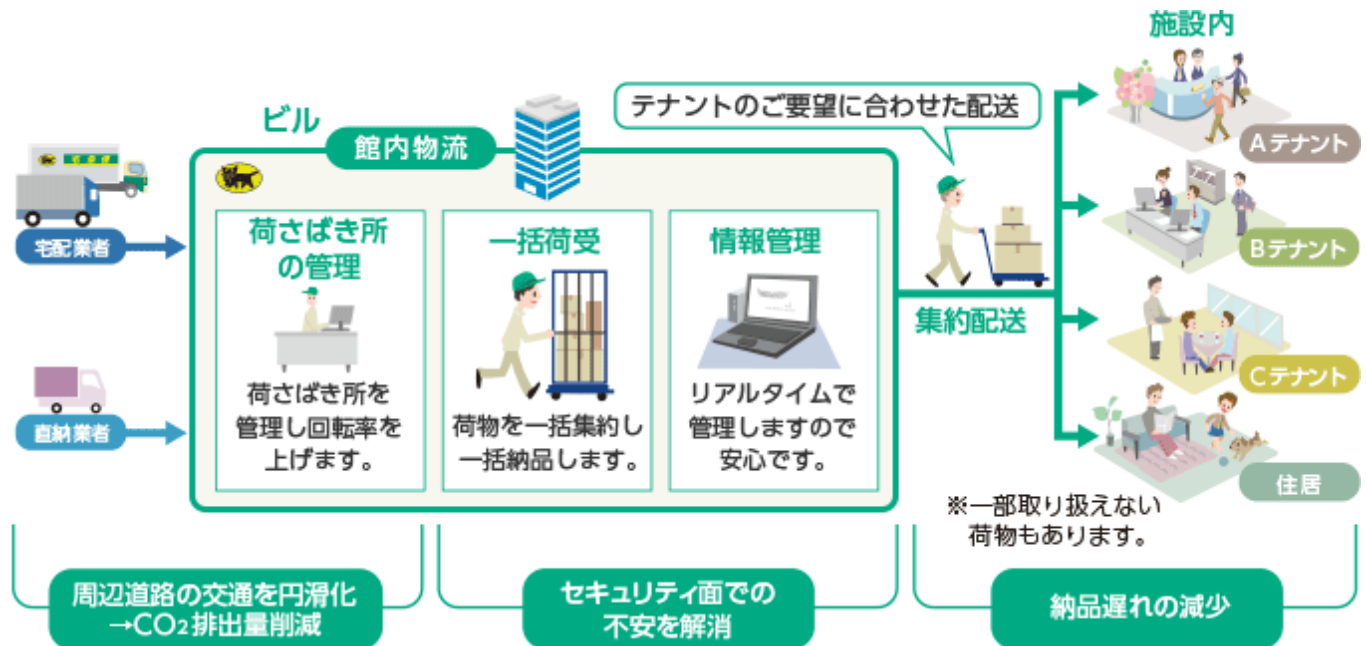
従来は……約40分※  
↓  
ビル内物流の一元化で  
……約10分に  
(約30分短縮)

※ 虎ノ門ヒルズと同規模ビルにおける所要時間(ヤマト運輸調べ)

ビル・タウンマネジメントサービス実績

108か所  
(2014年度末現在)

▼ 「ビル・タウンマネジメントサービス(大型複合ビルなどでの館内物流一元化)」の仕組みと効果



荷さばき所から荷物を館内に入れるのはヤマト運輸の仕事



飲食店さま向けの荷物を分類する小型保冷库



店舗へ荷物を運ぶ様子

**Q ヤマト運輸のセールスドライバーとは違う制服ですね。**

**A このビルでの業務のためにデザインしたもので環境にも配慮しています。(久保)**



この制服は、虎ノ門ヒルズの「ビル・タウンマネジメントサービス」専用です。

他の配送業者と契約しているテナントさまもいらっしゃるのですが、私たちが気兼ねなく利用してもらえるように、また、一般の来館者さまが食事や買い物を楽しんでおられる雰囲気に溶け込めるように、黒とグレーを基調とした、ヤマト運輸の通常の制服とは違うデザインにしました。ジャケットの素材は、通常は廃棄される、ウールの生地 of 端材を使用しています。ポロシャツは、適切な労働環境が確保された「BSCI認証」取得工場で縫製し、環境や安全衛生にも配慮しています。この制服、社員にも、テナントさまにも好評です。

**Q このサービスの今後の目標は？**

**A さらなる顧客満足を追求していきます。(久保)**



虎の門ヒルズセンターには、約30名の社員が所属しています。毎日、私たちはテナントさまに荷物や包装資材をお届けし、荷物やリターナブル資材を回収しながら、ご要望やご意見をお伺いします。テナントさまと顔なじみになり、お困りごとをお聞きし、解決していくことで、さらなるサービス向上につなげることができます。

例えば、「入退館管理」「開業前搬入」など業務効率向上のための仕組みや、「手荷物一時預かり」や「ポーター」業務、「手ぶら宅配」といったサービスなど、さまざまなオプションを用意しています。これまで、どのサービスをご利用いただければ良いか、既存サービスをどう改善していくべきかを、テナントさまや森ビルさまともよく話し合い、サービスを拡充させてきました。これからも、さらなる顧客満足を追求していきます。

## 森ビル(株)様から

### これからも新しいサービスを共につくっていききたい。

虎ノ門ヒルズの物流管理業務の委託先選定の際、ヤマト運輸からの提案は、当社の想定していた虎ノ門ヒルズエリアの活性化案と一致しており、業務への考え方や新しい事に取り組む姿勢も当社と通じる面を感じて、今回、虎ノ門ヒルズの物流管理業務をお願いする事になりました。開業後もテナントのお客さまのお届け希望時間帯にきめ細やかに対応していただくなど、大変好評をいただいています。

今後も物流の専門家としての視点でお客さまのメリットとなる新しいサービスをどんどん提案いただき、共に実現していきたいと思っています。



森ビル株式会社 管理事業部  
施設管理部  
虎ノ門管理グループ  
グループ長補佐  
**藤原 孝裕 様**



環境

**回答者**

写真左から  
ヤマトホームコンビニエンス(株)  
羽田クロノゲート  
東京フィールドサポートセンター

**増田 史治**

関東地区での「クロネコおまかせ  
レンタル」事業の功労者。事業を  
さらに発展させることが目標。

**三澤 理佳**

家電3品の洗浄、動作確認工程の  
責任者として、商品の品質向上に  
取り組む。

- Q 引越し支援事業では、不用になった家電や家具が集まってしまおうのでは? ▾
- Q リユース品の家電・家具の品質は大丈夫? ▾
- Q リユース品事業の今後の目標は? ▾



> 写真で見る  
「不用品のリユース  
・リサイクル」

不要品のリユース・リサイクル

# 不用家電・家具をリユースして ネコロジー※を推進。

引越、家財の配達や設置を手掛けるヤマトホームコンビニエンスには、不用になった家電や家具が集まります。これらを廃棄するのではなく、きれいにしてレンタル・販売する事業が「環境にもお財布にもやさしい」と評判になっています。

※ ネコロジー:ヤマトグループの環境保護活動の総称。

**Q** 引越し支援事業では、不用になった家電や家具が集まってしまおうのでは?

**A** リユース用としてレンタル・販売しています。(増田)



家電リサイクル法には、不用家電を製造業者に適切にリサイクルさせるための「リサイクル料金」が定められています。一人用の小型冷蔵庫を廃棄する場合、リサイクル料金の約3,600円に収集運搬料金を加算した金額が、通常請求されます。また、不用家具にも処分料金がかかります。そこで、ヤマトホームコンビニエンスが引越をお手伝いする場合、もう一度使えるもの、つまりリユースできる物については料金を基本的には頂戴せず、リユース品として回収します。製造から6年以内のものであれば買い取りも行います。まだ使えるものを廃棄するのは、もったいないですし環境にもよくありません。

集まった家電・家具はきれいにして全国に8か所あるリサイクルセンターで販売しています。また、転勤や単身生活など短期間だけ家電が必要な方に貸し出す「クロネコおまかせレンタル」事業を始めました。リユース品の家電をリーズナブルな料金でレンタルできるので、「環境にもお財布にもやさしい」とご好評をいただいています。この事業が始まったのは2009年からですが、リユース品をレンタルするお客さまが増え、携わるスタッフの数も3倍以上になりました。最近では、個人のお客さまだけでなく、法人のお客さまとの契約も増えています。

#### ▼ データで見る取り組み

不用家電・家具の引き取り

年間約 **45,000** 点

レンタルで提供

年間 **36,466** 点

販売店(リサイクルセンター)

全国 **8** 店舗

(上記は 2014 年末現在)

### Q リユース品の家電・家具の品質は大丈夫?

A 洗浄、動作確認、修理を徹底していますから安心してお使いいただけます。(三澤)



私は家電の洗浄・動作確認工程の責任者をしています。例えば洗濯機や冷蔵庫であれば、外装だけでなく、内側も含めてすべて洗浄・点検しています。また、機能面で不具合が起きないように、洗濯槽を回してみたり、冷蔵庫の冷え具合を確認したりと、家電ごとに異なるチェックシートで確認し、安心して使っていただけるように、丁寧な作業を心掛けています。

一つの家電をよみがえらせるために、汚れに合わせた洗浄や効率よく点検できる方法を考えるなど、さまざまな工夫が必要ですが、本来であれば廃棄される家電を、私が洗浄・動作確認することによって、多くの人々にもう一度、安全・安心にご利用いただけることは、大きなやりがいになっています。

### Q リユース品事業の今後の目標は?

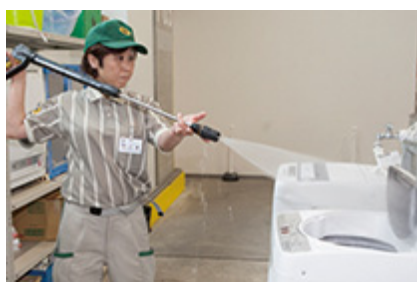
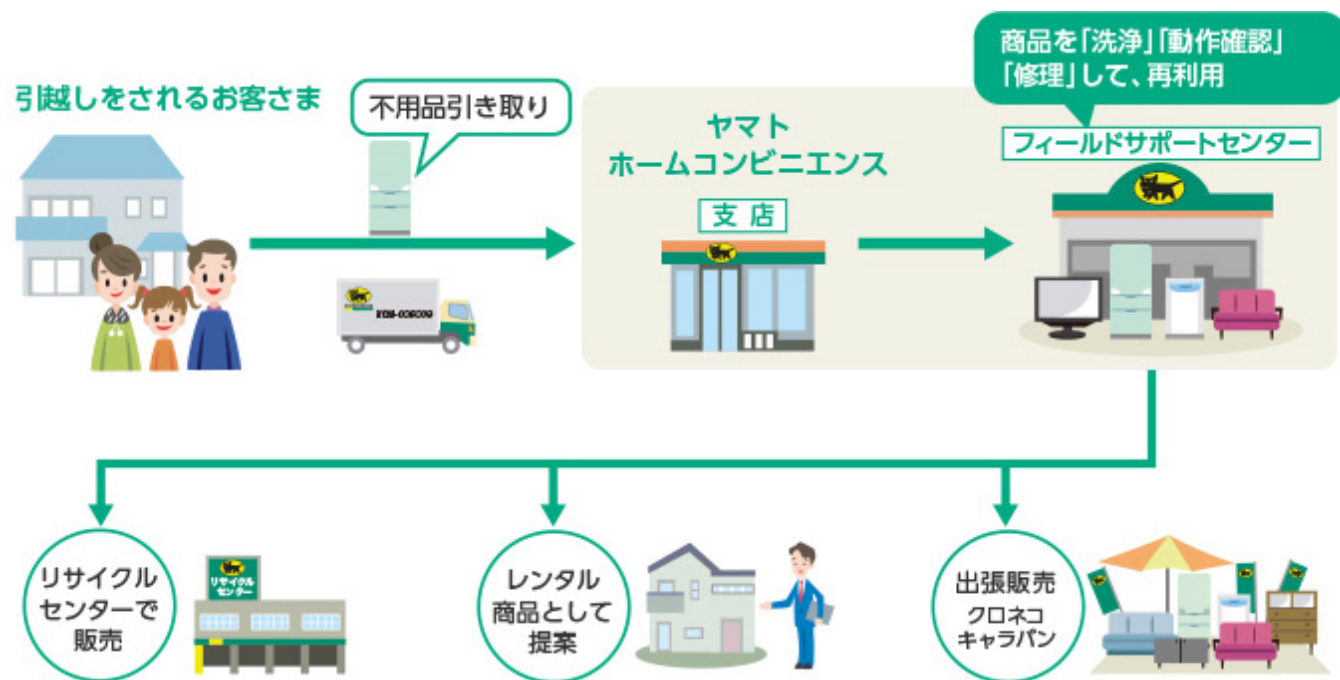
A さまざまなお客さまのニーズにお応えしていきます。(増田)



販売拠点であるリサイクルセンターは全国に8か所ありますが、「近くにリサイクルセンターがないけれど、リユース品を実際に見て購入したい」というお客さまのニーズにお応えして、各地で出張販売も行っています。「クロネコキャラバン」と称するこの出張販売会は2011年から開始し、2014年度は200回開催しました。大変好評をいただいております。毎回楽しみにして来て下さるリピーターのお客さまもいらっしゃいます。例えば、熊本県阿蘇市では、廃校になった小学校を利用して開催し、地元の方が農産物を販売する隣で家電・家具を販売するなど、地元の方と一緒に地域活性化につながる企画に参加させていただきました。

これからもお客さまの声に耳を傾け、形を変えながら、リユース品事業の利用者を拡大し、「ネコロジー」を推進していきます。

▼ 不要品をリユースする仕組み



高圧洗浄機で洗濯機の外装を洗浄



離島や過疎地などでも、リユース品を販売する「クロネコキャラバン」を展開

なみの高原やすらぎ交流館様から

クロネコキャラバンは大好評でした。

当館で「クロネコキャラバン」を開催した際にも大型冷蔵庫や洗濯機、家具などが飛ぶように売れるのを見て、びっくりしました。来場者の方からは、「普段からなかなか新品は買えないし、都市部のリサイクルショップに行く時間もないので、こうしたリユース品の出張販売はとても助かる」との声をもらい、大好評のうちに終わりました。

リユース品の販売は、捨てられるはずだった家具や家電が再利用されるので、環境保全に貢献しているし、買う側も安く良いものが手に入るの、非常に良い取り組みだと思います。

今後も各地で、「クロネコキャラバン」を開催し、リユース品の販売機会を継続して提供していただきたいと思います。



熊本県阿蘇市  
なみの高原  
やすらぎ交流館 館長  
**望月 克哉** 様



# 環境経営・推進体制

ヤマトグループ環境保護宣言のもと、全社にいきわたる推進体制を整備。  
地球温暖化防止などの重点事項を中心に、全社で積極的な取り組みを推進しています。

## ヤマトグループ環境保護宣言の制定

ヤマトグループは2003年、ヤマトグループ企業理念に基づく「環境保護宣言」を制定しましたが、社会の環境保護への関心の高まりや、2012年に制定したヤマトグループの環境保護活動「ネコロジー」の理念を踏まえて、2014年4月1日より「環境保護宣言」を改訂しました。新たな宣言では、環境保全活動を「輸送のエコ」「施設のエコ」「商品のエコ」「地域とのエコ」の4つの分野に分類。社員一人ひとりが取り組むべき具体的な活動を明示しました。



グループ各社全事業所で新宣言をポスター掲載

## 環境保護宣言（ネコロジー宣言）

わたしたちヤマトグループは、企業の社会的責任である環境保護活動を「ネコロジー」と総称し、環境を意識した事業活動とともに、社員一人ひとりが常に環境保護の意識を持って、日々の各業務に取り組みます。

輸送の「包む」「運ぶ」「届ける」はもちろんのこと、その他のさまざまな取り組みを徹底的にエコロジー化して、環境にやさしい物流の仕組みを築きます。

このような商品・サービスの提供を通じ、地域と共によりよい社会作りに貢献する企業を目指します。

### 重点事項

#### 1. 輸送のエコ

「環境にこだわった輸送を実現します」

- 1 社員一人ひとりが、日々エコドライブを実践します。
- 2 低公害車の導入や台車、新スリーターなどを使った集配により、CO2などの排出ガスの削減を図ります。
- 3 他社との共同運行や電車、船などを使ったモーダルシフトの推進により、輸送の効率化を図ります。

#### 2. 施設のエコ

「施設の省エネ化を推進します」

- 1 社員一人ひとりが、エネルギーを大切にし、省エネ活動を実施します。
- 2 自然の力などを活用し、施設の省エネ化を推進します。
- 3 グリーン購入やリサイクル、ペーパーレス化などを推進し、ゴミの排出量を減らします。

#### 3. 商品のエコ

「環境配慮商品の展開をします」

- 1 リターナブル資材など環境配慮商品を開発・推進します。
- 2 業務の効率化を提案し、お客様の省エネに貢献します。

#### 4. 地域とのエコ

「地域の皆様と環境コミュニケーションを強化します」

- 1 地域社会の一員として、地域の環境保護活動に参画します。
- 2 環境教室などを開催し、環境の大切さを伝えます。

制定 2003年 3月

改訂 2014年 4月

## ヤマトグループ3か年計画【環境】(2014～2016年度)

地域にやさしく、地域から必要とされるグループであり続けるために 事業推進(満足の追求)と環境施策を両立させる

ヤマトグループは、「事業推進と環境施策の両立」をキーワードに環境保全活動に取り組んでいます。これを実現するために、2014年度からの3か年の目標として、「2009年度比、2016年度の営業収益の伸び率に対し、CO2排出量を10%以上抑制すること」を掲げています。

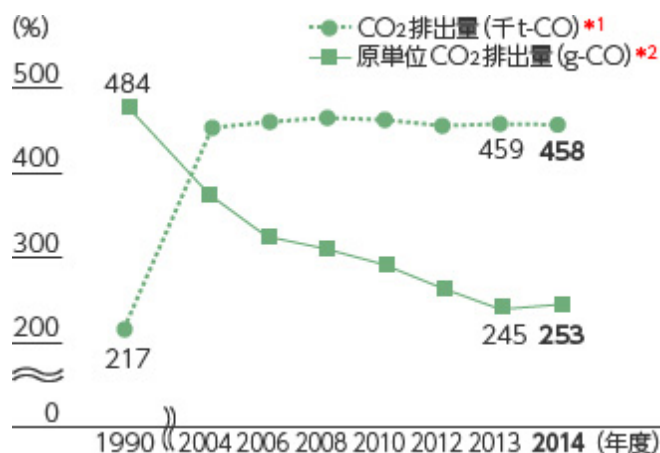
新たな環境保護宣言に示した、「輸送のエコ」「施設のエコ」「商品のエコ」「地域とのエコ」の4つの活動分野を柱に、社員一人ひとりがより主体的に環境保全活動に取り組んでいくことを目指します。

### ヤマトグループのCO<sub>2</sub>排出量削減

ヤマトグループは、多くの車両を保有し、物流を中心とした事業を展開する企業グループの責務として、「事業の成長と高効率なエネルギー消費の両立」に努めています。

2014年度は車両燃料や施設の電気使用などから発生するCO<sub>2</sub>の排出総量は877,104t-CO<sub>2</sub>と、前期より11,965t-CO<sub>2</sub>減少しました。また、ヤマト運輸で使用している車両からのCO<sub>2</sub>排出量は458,168t CO<sub>2</sub>と2013年度から約878t削減されました。宅急便1個あたりのCO<sub>2</sub>排出量(原単位CO<sub>2</sub>排出量)については、宅急便の取扱い個数が急増した2013年度と比較すると増加していますが、長期的に見れば減少傾向です。

#### 車両からのCO<sub>2</sub>排出量推移(ヤマト運輸)

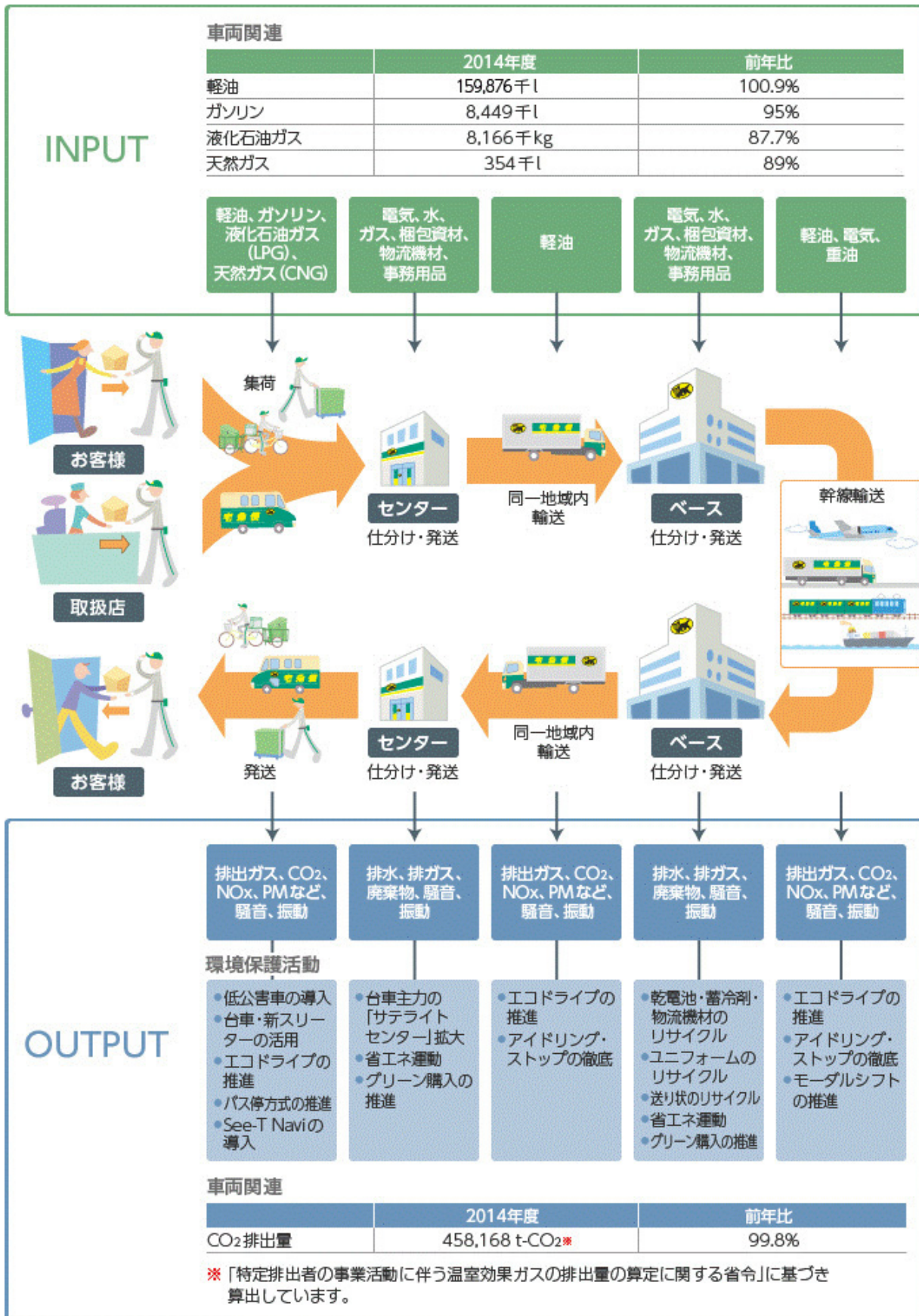


### ネコロジー(環境保護活動)の推進体制

ヤマトグループの環境保護活動の中心となるのは地球環境委員会です。グループ各社の環境担当者が集まり、各種情報の共有や、グループ全体での省エネ運動についての討議などを行い、グループ各社におけるより良い施策の推進を図っています。

## 環境影響と環境保護活動フロー

ヤマト運輸では、お客様への集配、事業所での作業、中長距離輸送など、宅急便事業のあらゆる局面で環境に及ぼす影響を把握し、対策を講じて、環境負荷削減に努めています。



## 主な環境投資

2014年はロールボックスパレットとコールドボックスの再生量が大きく増加したほか、クロネコヤマト環境教室のリニューアルにともない、環境イベントなどの投資額が増加しました。

### 【ヤマト運輸】主要な環境への投資

(単位:百万円)

	項目	2013年度	2014年度	前年比
大気汚染・地球温暖化防止策	低公害車の導入	11,546	12,653	109.6%
	新スリーター導入			
	See-T Naviの導入			
廃棄物の削減・リサイクル	廃棄物処理費	3,577	4,024	112.5%
	リサイクル処理費			
	ロールボックスパレットの再生			
	コールドボックスの再生			
エコマーク制服の購入				
環境コミュニケーション	環境イベントなど	14	16	114.3%
	合計	15,137	16,693	110.3%

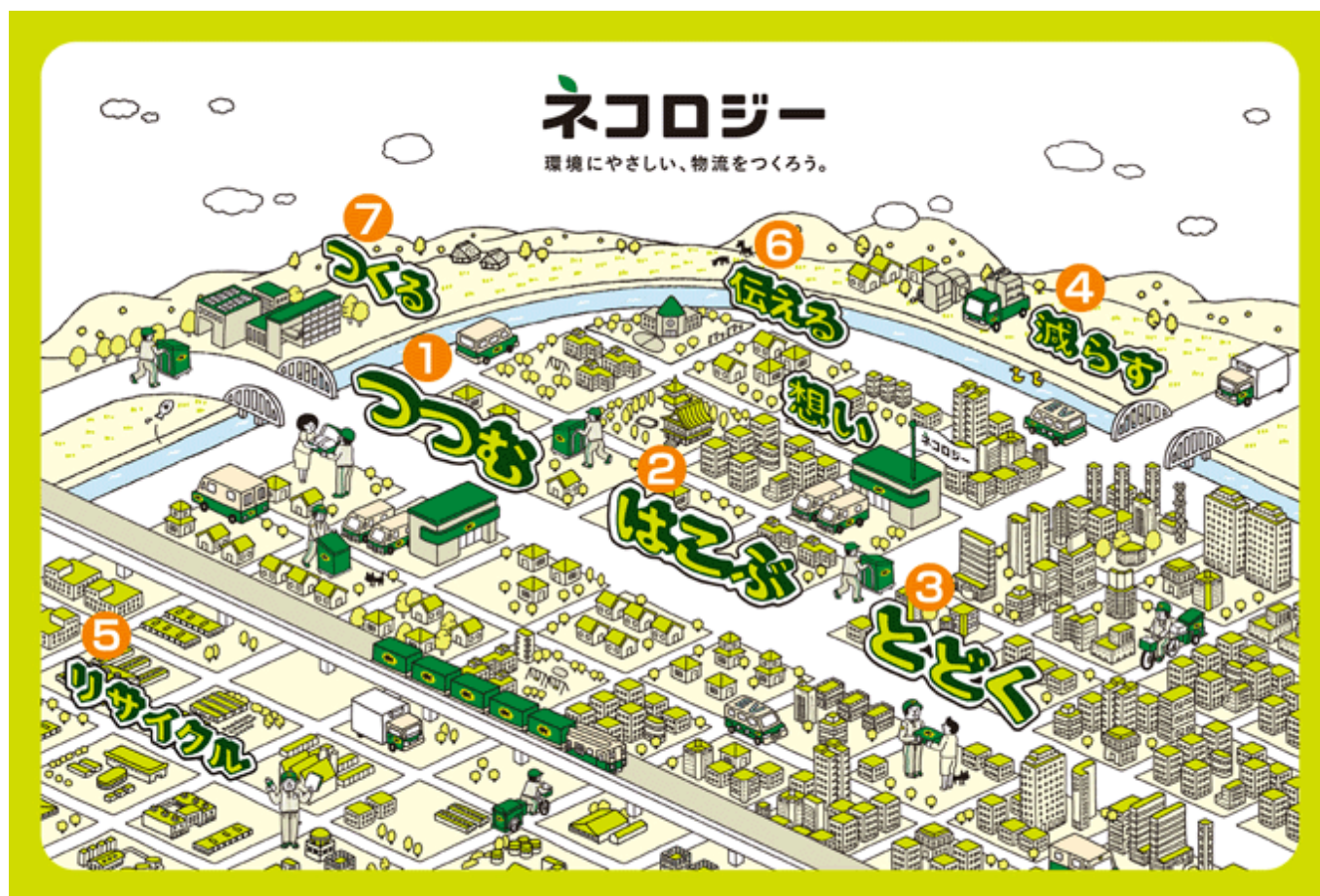
# ネコロジーの全体像

クロネコヤマトが行うエコロジーは「ネコロジー」  
ヤマトグループの環境保護活動の合言葉です  
「ネコロジー」には3つの理念があります。

1. ヤマトグループの社員は、一人ひとりが常に環境保護の意識を持って、日々の業務に取り組みます。
2. 運送の「包む」「運ぶ」「届く」はもちろん、その他のさまざまな取り組みを徹底的にエコロジー化し、環境にやさしい物流の仕組みを築きます。
3. クロネコヤマトをご利用いただくたびに、お客さまの環境保護の想いをかなえられるように、常に環境にやさしいサービスを考え続けます。

「ネコロジー」を胸に、私たちは全力で低炭素社会の実現に貢献していきます。

2012年10月に開設した「ネコロジー」ポータルサイトのトップ画面



URL <http://www.yamato-hd.co.jp/csr/necology/index.html>

## (1) つつむ

### 【エコな包装資材を開発・活用】

ヤマト包装技術研究所では、繰り返し使える「魔法のふろしき」FLIXを使ったリターナブル包装資材「Neco fit(ネコフィット)」シリーズを研究・開発し、改良を重ねています。Neco fitで回収・返却を行うことで、これまでダンボールなどの廃棄の際に発生していたCO<sub>2</sub>が削減されます。

### 【エコメールサービスを提供】

ヤマトパッキングサービスが販売する宛名ラベルとテープを直接冊子に貼り付けるだけの部分包装システム。省資源と大幅なごみ減量を実現しました。



宛名ラベル  
この部分にテープを貼るだけ

## (2) はこぶ

ヤマト運輸では、できるだけ車両を「使わない」「使うならエコ」な車両、徹底して「使い方」にこだわるという3原則でCO<sub>2</sub>削減に取り組んでいます。

また、ヤマト運輸が開発協力した電動アシスト付自転車「パス ギア カーゴ」がヤマハ発動機様より2013年11月に発売されるなど、運送業における自転車の利用拡大にも寄与しています。

### 1. 使わない……できるだけ車両を「使わない」

- エリアに応じた集配を推進し、車両台数を抑制
- 鉄道・海運へのモーダルシフトを推進

### 2. 使うならエコ……「使うならエコ」な車両

- 低公害な集配車両の導入

### 3. 使い方……徹底して「使い方」にこだわる

- エコドライブの推進

### (3) とどく

#### 【「宅急便受取指定」※1】

個人会員制サービス(無料)のクロネコメンバーズにご登録いただいた方を対象に、宅急便をお届けする前にeメールでお届け予定を通知し、eメールを受け取ったお客様はネット上でご希望の受け取り日・時間帯や受け取り方法(場所)を指定できるサービスを提供しています。これにより、配達を1回で完了させることが可能となるため、環境にもやさしいサービスといえます。



受け取り場所は、当社直営店、宅急便取扱店(コンビニエンスストアなど)、宅配ロッカー、お勤め先などから選べます

#### 【「宅急便受取場所選択サービス」※2】

受取場所選択サービスでは、クロネコメンバーズのお客様が特定の通販事業者様から購入する際に、注文の時点から受取場所をコンビニエンスストアなどの取扱店に指定することができます。毎日集荷にうかがう取扱店に直接納品することで、1軒ごとに配達するためのCO<sub>2</sub>排出をなくすことができます。

クロネコメンバーズの登録者数は2014年度時点で1,200万人を超えており、多くのお客様にサービスをご利用いただいています。

※1、※2 ご利用条件があります

クロネコメンバーズホームページ <https://cmypage.kuronekoyamato.co.jp/portal/entrance>

### (4) 減らす

LEDはもちろん、より環境負荷の少ない省エネルギーの照明などをテスト・導入し、CO<sub>2</sub>の排出量を減らしています。



ヤマトシステム開発東陽町オフィス



## (5) リサイクル

一度で捨てずに工夫してリユース(再使用)、リサイクル(再資源化)に取り組んでいます。

例えば、羽田クロノゲートでは、社員がゴミの分別に取り組み、物流施設で国内初となるゼロエミッション※を実現しています。

また、ヤマトホームコンビニエンスは引越時に不用になった家具・家電をお引き取りし、使用可能な物は再生・加工して、全国10店舗のリサイクルセンターで販売。これらのリサイクルセンターを拠点に、リユース品出張販売「クロネコキャラバン」も展開しており、2014年度は全国で200回開催しました。

※ すべての廃棄物を再利用し、実質的なごみの量を「ゼロ」とすること。ヤマトグループでは社外施設と連携することで実現しています。



ペットボトル→制服→車内装部品と、2度のリサイクル

## (6) 伝える

「クロネコヤマト環境教室」は次世代を担う子どもたちへ環境を守ることの大切さを伝える活動です。2005年秋のスタート以来累計2,789回開催、延べ208,434名が参加しました。(2015年3月末現在)



クロネコヤマト環境教室

## (7) つくる

ヤマト運輸では、2013年10月にオープンした羽田クロノゲート内のスポーツ施設屋上に最大出力180kWhの太陽光パネルを設置し、効果の検証を続けています。



羽田クロノゲート内スポーツ施設屋上の太陽光パネル

## Topics

### 低炭素杯2015で、「ネコロジー」の取り組みが「企画・審査委員特別賞」を受賞しました。

2015年2月13日～14日に開催された低炭素杯2015において、ヤマトグループの「『ネコロジー』を合言葉にした環境保護活動」が「企画・審査委員特別賞」に選ばれました。

低炭素杯は、次世代に向けた低炭素社会の構築をめざして2010年から開催されているイベントです。個性的な温暖化防止の取り組みや事業を実施している団体が全国から参加し、事例発表や団体同士の交流を通して、ノウハウなどを共有することを目的としています。今回は4つの部門（地域活動部門、企業活動部門、学生活動部門、地域エネルギー部門）についてプレゼンテーションが行われ、優秀な取り組みが表彰されました。ヤマトグループの「ネコロジー」の取り組みは、「社会変革に寄与する優れた活動であり、さらなる発展が期待される」と高く評価されました。



プレゼンテーションの様子

# 温暖化対策

数多くの車両を使用して事業を営むヤマトグループにとって、地球温暖化防止は最優先のテーマの1つです。ヤマト運輸は輸送のCO<sub>2</sub>排出量削減のために、「使わない」「使うならエコ」「使い方」という3つの戦略を立て、取り組んでいます。また、グループ各社においてもさまざまな環境保護への取り組みが進んでいます。

> 運転・輸送での取り組み

> 事業所での取り組み

温暖化対策

# 運転・輸送での取り組み

## ヤマト運輸「輸送のCO<sub>2</sub>削減3原則」

ヤマト運輸は輸送のCO<sub>2</sub>排出量削減に向けて3つの原則を立て、取り組んでいます。

### 1. 使わない……できるだけ車両を「使わない」

#### 【エリアに応じた集配を推進し、車両台数を抑制】

ヤマト運輸では、車両を使用しない、台車や新スリーター(リヤカー付き電動自転車)による集配の拡大に取り組んでいます。

一部に軽自動車を使う以外は車両を全く使わず集配を行うサテライトセンターは、市街地や住宅密集地域を中心に展開しています。またサテライトセンター以外でも、営業所から近いエリアの集配については台車や新スリーター、軽自動車を活用し、営業所から遠いエリアでは車両と台車を組み合わせるバス停方式を推進するなど、エリアに応じた集配方法の選択により車両台数の削減を図っています。



バス停ポイントに集配車を止め、そこからはセールスドライバーやフィールドキャスト(集配に係るパート社員)が台車などで集配



新スリーター。  
約4,700台を導入しています。

### 【アシスト力を向上させた業務用電動アシスト自転車の導入の検証】

2014年10月からヤマハ発動機(株)とともに、アシスト比率を高めた電動アシスト自転車の業務への導入に関する検証を行っています。この取り組みは経済産業省「産業競争力強化法に基づく新事業活動計画」に基づき、同省と国土交通省の認定を受けて実施しているものです。現在、ヤマハ発動機(株)が開発した業務用電動アシスト自転車を、ヤマト運輸が集配業務で実際に使用することで、安全性や効率に関する検証を行っています。

現行の法令では、電動アシスト自転車のアシスト力は人がペダルを踏む力の最大2倍までと定められています。集配業務で重積載のリアカーを牽引する場合に、急な坂などでは発進に一定以上の脚力を要し、特に女性や高齢者にとっては身体的な負担が大きくなっていました。こうした背景を踏まえて、検証中の業務用電動アシスト自転車では、アシスト力が、人がペダルを踏む力の3倍まで引き上げられています。この車体が導入されれば業務での女性や高齢者の負担が減るとともに、運転免許未保持者が使用できるという自転車本来の性質から、人材活用の幅が広がることも期待できます。もちろん、CO<sub>2</sub>を排出しない、環境にやさしい輸送の実現にも貢献します。

将来的には業務への電動アシスト自転車導入に関する規制緩和につなげ、経済活性化と低炭素社会の実現を目指します。



業務用電動アシスト自転車  
パス ギアカーゴ

### 【路面電車とのコラボレーション】

ヤマト運輸は、京都市嵐山周辺で路面電車(嵐電)を運営する京福電気鉄道(株)の協力を得て、当該地域で2011年5月から路面電車を活用した宅急便の輸送に取り組んでいます。取り組みの内容は、それまで物流センターから嵐山担当営業所へ大型トラックで輸送し、そこから2トントラックなどに積み替えて配達していた宅急便を、電車と新スリーターで配送するというもの。全国でも他にないアイデアが認められ、2014年12月には「平成26年交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰」を受賞しました。

ヤマト運輸は今後も、電車などとのさまざまなコラボレーションによる実験に取り組み、その成果を検証しながら低炭素型集配システムの可能性を探っていきます。

### 【鉄道・海運へのモーダルシフトを推進】



### 【中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフト】

ヤマトグループは、「2009年度比、2016年度の営業収益の伸び率に対し、CO<sub>2</sub>排出量を10%以上抑制する」という目標を掲げ、その取り組みの1つとして、鉄道・海運へのモーダルシフトを推進してきました。

ヤマト運輸では、トラック中心であった中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフトし、トラックとの複合一貫輸送を推進。鉄道や海運はトラックに比べてエネルギー効率が高く、CO<sub>2</sub>排出量が大幅に削減できるとともに、大気汚染防止や道路渋滞の緩和、コスト削減にも大きな効果があります。

2014年度は、メール便の取扱冊数の減少や、宅急便のサービスレベル向上のため、一部をトラック輸送に切替えましたが、今後も継続してモーダルシフトに取り組んでいきます。

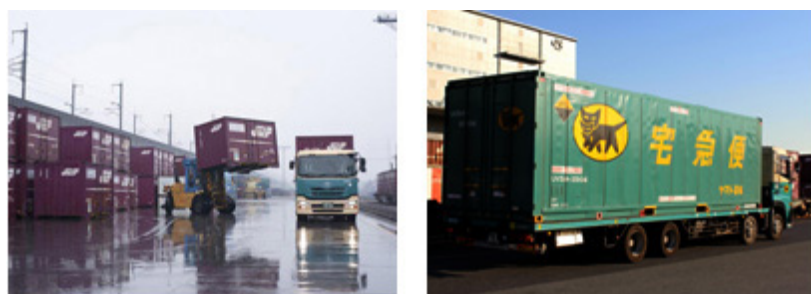
#### モーダルシフト取扱量推移(ヤマト運輸)



※ 鉄道輸送の取り扱い量については、より精度の高いデータを得るため、2012年度～2014年度のデータ集計方法を過年度と変更しています。

### 【通運支店が追求するモーダルシフトの可能性】

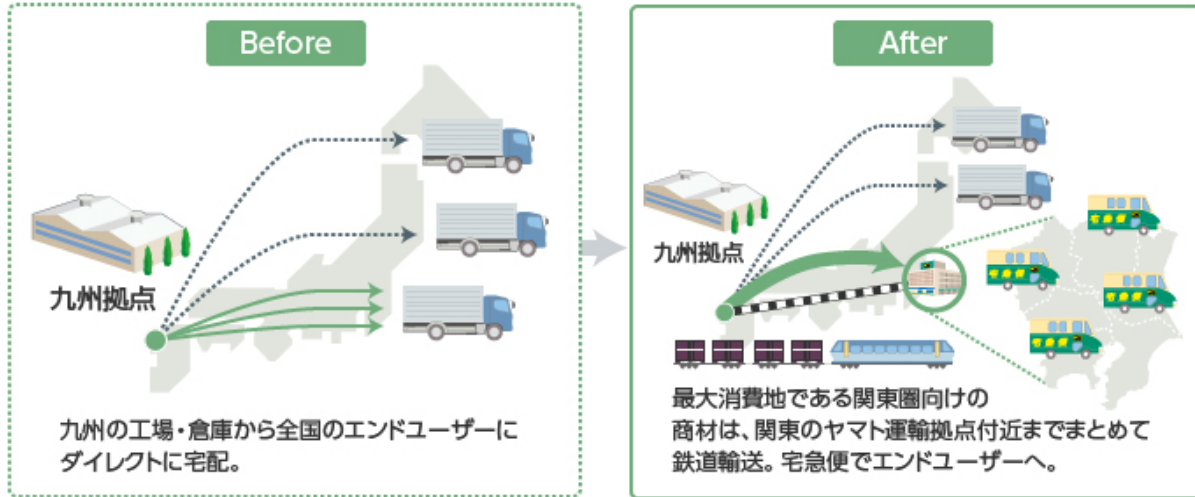
ヤマト運輸通運支店はヤマトグループで唯一鉄道貨物輸送を取り扱う部門で、宅急便をはじめとする荷物やロールボックスパレットのほか、引越貨物やメーカーなどの荷主様のロット貨物などの幹線輸送において、鉄道へのモーダルシフトを推進しています。またグループ会社と連携して鉄道とフェリーを組み合わせた国際輸送サービスの提供にも取り組んでおり、さまざまな形で環境保全と物流ソリューションの両立に努めています。



### 事例1

#### 長距離輸送に鉄道を活用

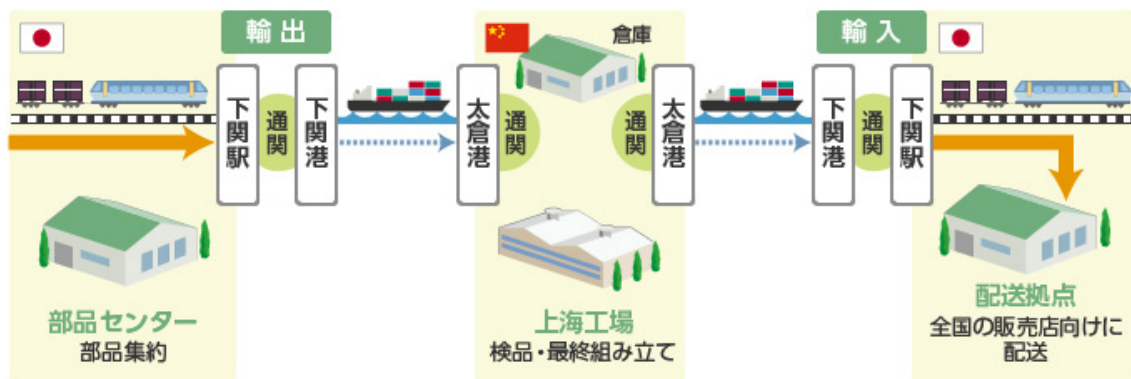
九州の生産拠点から全国各地に商材を輸送していたお客様。最大消費地である関東圏向けの輸送で鉄道を活用する提案を行い、トラックの走行距離を短縮しました。



### 事例2

#### 【レール＆フェリー】による国際輸送

荷主様の製品のパーツを中国へ輸出し、中国で完成させた製品を輸入して荷主様にお届けする往復輸送を行います。ヤマトグループの国際輸送部門であるヤマトグローバルロジスティクスジャパンと連携し、国内鉄道と国際フェリーのシームレスな輸送を実現しました。12フィートコンテナを活用した、速くてリーズナブル、さらに環境にやさしい輸送です。



コンテナのままドア・ツー・ドアで輸送。  
リードタイムを短縮することで、在庫圧縮にも貢献します。

### 事例3

#### 【国際フェリーと貨物鉄道による一貫輸送サービス】

2013年4月、ヤマトグローバルロジスティクスジャパンは、下関港を発着する国際フェリー、日本国内の貨物鉄道、ヤマトグループの国内外ネットワークを組み合わせた、日本⇄中国、日本⇄韓国間における一貫輸送サービス「SHUTTLE LINK - SEA + RAIL」の販売を開始しました。航空輸送と比べ、リードタイムはプラス1日で、輸送コストを50%削減することも期待できます。また、鉄道・海運というCO<sub>2</sub>排出量が少ない輸送モードを活用することで、環境保全にも大きく貢献します。



## 2. 使うならエコ……「使うならエコ」な車両

### 【低公害な集配車両の導入】

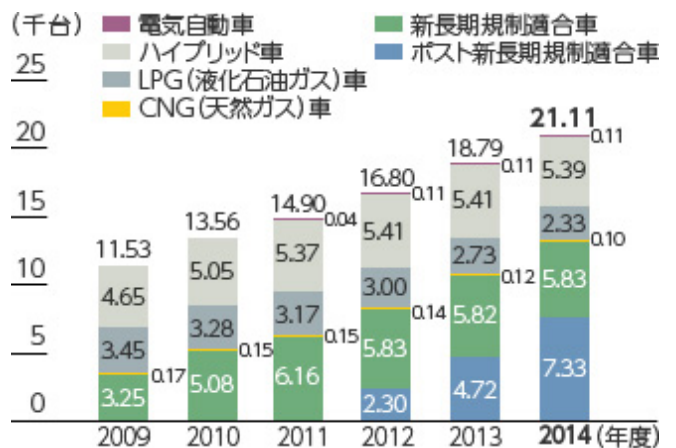
日本全国、宅急便の届かない場所はありません。どんな山奥にも、離島にも、そこに住むお客様がいらっしゃる限り、宅急便は届きます。その宅急便事業を支えているのが約44,000台（2015年3月末）の車両。ヤマト運輸は、できるだけ車両を使わない集配を追求する一方で、必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。

また、沖縄ヤマト運輸、ヤマトフィナンシャル、ヤマト包装技術研究所などグループ11社でも、低公害車導入への取り組みが進んでおり、グループ全体で約23,000台を導入しています。（ヤマトグループ全車両の46.0%）



ハイブリッド車

### 低公害車導入の推移（ヤマト運輸）





ヤマト運輸では、三菱自動車工業(株)の軽商用電気自動車100台を2011～2012年度にかけて導入し、その後も電気自動車の導入を進めてきました。2015年3月現在、全車両の0.2%にあたる110台が電気自動車となっています。環境未来都市などの環境に先進的に取り組む地域、世界遺産など環境への配慮が必要な地域を中心に選び、地方自治体と連携を図りながら導入を進めています。



愛知・名古屋主管支店での納車式(2013.3.1)



世界遺産・屋久島での納車式(2013.3.19)

### 3. 使い方……徹底して「使い方」にこだわる

#### 【エコドライブの推進】

「環境保全」「安全運転」「燃費向上」を目指して

事業に車両を使用するヤマトグループ各社では、「環境保全」「安全運転」「燃費向上」のトリプル効果を実現するエコドライブに全力で取り組んでいます。

#### ヤマトグループのエコドライブ

- |           |   |
|-----------|---|
| 1 発進・加速時  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・穏やかな発進</li> <li>・やさしいアクセル操作</li> </ul>          |
| 2 通常走行時   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・十分な車間距離</li> <li>・ムラのない運転</li> </ul>            |
| 3 低速時・停車時 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・早めのアクセル OFF</li> <li>・エンジンプレーキの積極的使用</li> </ul> |
| 4 その他     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・アイドリング・ストップなど</li> </ul>                        |

## 「See-T Navi」を活用

ヤマト運輸では、主管支店におけるエコドライブ研修や、安全指導長による定期的な添乗指導などにより、エコドライブを促進してきました。これに加えて、2010年3月に独自の車載システム「See-T Navi」を開発、導入を進めています。

この安全・エコナビゲーションシステム「See-T Navi」の第一のポイントは、運転の「見える化」。今までアナログで確認していたセールスドライバーの運転がデータ化＝「見える化」されたことで、一人ひとりに対して効果的な運転支援を可能とし、人と環境にやさしい運転を実現します。2014年度末時点で、ほぼ全ての集配車両(約32,000台)に導入しています。



「See-T Navi」では、運転日報や安全・省エネ運転日報に自分の運転が数字ではっきり表れます。日報を見せ合い、相互に検証し合うセールスドライバーたち(広島緑井センター)

## 温暖化対策 事業所での取り組み

### 夏季・冬季の節電活動

#### 【グループ全体でCO<sub>2</sub>排出量削減に取り組む】

ヤマトグループでは、ネコロジーの理念のもと、社員・お客さまの安全を優先し、国内グループ各社の事業を維持・継続できる節電対策を検討・実施しています。特に、エアコンなどの電力消費がピークを迎える夏季・冬季は、集中的に施策を実施しています。

#### 主な取り組み

- ・政府の要請に合わせ、クールビズ・ウォームビズを徹底
- ・室温夏28℃、冬20℃への空調設定とフィルターの定期的交換清掃
- ・共同施設(トイレ・会議室・食堂・廊下等)不使用時の消灯



室内温度設定ステッカー



温度計を設置し、室温管理を徹底  
(ヤマトホールディングス、ヤマト運輸)



エアカーテンの設置によって外気を遮断  
(ヤマトシステム開発)

### 環境設備・再生可能エネルギーの導入

#### 【新設の物流ターミナルにさまざまな環境配慮設備を導入】

ヤマトグループでは、2013年9月に竣工したグループ最大級の総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」で、数多くの環境配慮設備を導入しています。

「ボイド」による自然採光・自然換気のターミナル棟各階への取り込み、太陽や風、雨など自然の力を使ったさまざまな環境配慮、BEMS(ビルディングエネルギー管理システム)によるエネルギー管理を実施しており、同様の規模の物流施設と比較してCO<sub>2</sub>排出量を約46%削減しています。また、施設で発生した不用物を100%リサイクルし、ゼロ・エミッションを達成しました。

## Topics

### ヤマト運輸が第15回 物流環境大賞を受賞しました

ヤマト運輸は、2014年5月、一般社団法人 日本物流団体連合会主催の「第15回物流環境大賞」で最高賞である「物流環境大賞」を受賞しました。物流環境大賞は、物流における環境保全の推進や環境意識の高揚を図るべく、物流分野で優れた環境活動や先駆的な技術開発を行った団体や企業を表彰するものです。今回の受賞では、2013年9月にオープンした羽田クロノゲートで自然エネルギー活用や周囲の自然環境との調和に配慮した設計を行い、既存の施設と比べて約46%のCO<sub>2</sub>排出量削減を実現した取り組みなどが認められました。



表彰式の様子

### 評価のポイント

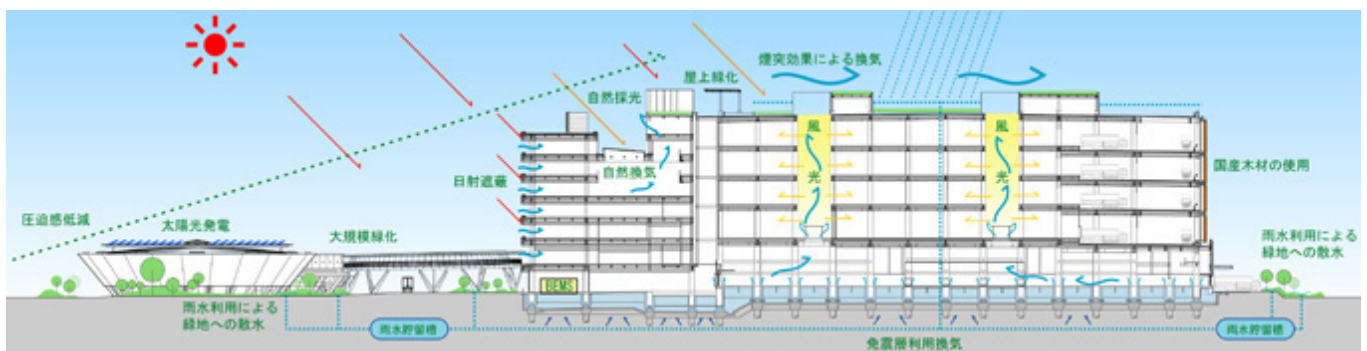
1. 「ネコロジー」に継続的に取り組んでおり、その一環として羽田クロノゲートを建設し、施設の面からも環境保護を考えている。
2. 従来型施設と比較して約46%、14,000tと大幅にCO<sub>2</sub>を削減した。
3. 和の里や見学コースを一般のお客様に開放し、物流業における環境保護への理解促進に努めている。



羽田クロノゲート外観



羽田クロノゲート内スポーツ施設屋上に太陽光パネルを設置



### 【テレビ会議システムを導入】

ヤマトシステム開発では、社内の情報通信技術（ICT）を活かし、業務の効率化と環境負荷低減を推進しています。テレビ会議システムは、複数の拠点間における人の移動にかかる時間や交通費を削減し、生産性の向上に寄与するだけでなく、移動時のCO<sub>2</sub>削減にも大きな効果があります。このシステムは、ヤマトホールディングスおよびヤマト運輸、ヤマトオートワークスなど、多くのグループ会社で活用しています。



東京—大阪をつなぐテレビ会議

### 【工場内の随所に環境負荷低減の仕組みを取り入れ】

ヤマトオートワークスが全国に22店を展開する最新鋭工場「スーパーワークス」は、環境負荷軽減の仕組みを随所に取り入れています。

整備過程で出た廃油を利用した床暖房、廃油やブレーキダストを吸引機で吸い込み空気を汚さないバキュームシステム、太陽光発電・蓄電システム、全館LED化、雨水をろ過した洗車水など、環境負荷軽減の可能性を徹底的に追求し、CO<sub>2</sub>削減にも成果を上げています。



太陽光発電システム（スーパーワークス名古屋工場）

### 【定時退社の推進】

ヤマトマネージメントサービスは、決算月を除いて毎月1回、定時退社時のフロアー斉退勤を行う「ネコロジーデー」を導入しています。こうした取り組みによって、長時間労働を抑制するだけでなく、電力などの使用抑制にもつなげています。

### 【自転車の活用】

台湾ヤマト運輸では、社員が会社から3キロ以内のお客様を訪問する際、台北市が貸し出している公用自転車を利用することとしています。

自動車を使用する機会を少しでも減らすことで、CO2や大気汚染物質の排出量削減、化石燃料の消費量低減、また交通渋滞の解消などに貢献しています。



公用自転車の活用

# 資源循環

さまざまな創意工夫で、業務に伴って発生する廃棄物の排出量削減・リサイクル推進に取り組んでいます。引越事業では、不要となった家財の買取サービスを行い、リユース・リサイクルを推進しています。

## リユース・リサイクル

### 送り状からユニフォーム、廃タイヤ、物流機材までリサイクルを進めています

ヤマトグループは、業務のなかで使用されるさまざまな資材のリサイクルに取り組み、環境負荷の低減を図っています。

#### 【保存年限を過ぎた配達票・売上票をリサイクル】

ヤマト運輸は2004年から、保存年限を経過した宅急便の配達票・売上票のリサイクルに取り組んでいます。お客様が宅急便を送る際、ご住所などを記入いただく「送り状」の中でも、受領印を頂く「配達票」、輸送者側の控えである「売上票」は、配達に関する記録の一部として社内に一定期間保存されます。これらを廃棄時にリサイクルすることで、少しでも資源を節約したいと考えています。

2014年度は2,531トンと、前年と比較して約500トン多くリサイクルすることができました。

#### 【ペットボトルから作られたエコマーク制服を導入】

ヤマト運輸からセールスドライバーに貸与する制服を、2009年6月より、ペットボトルから作られたエコマーク取得の制服としています。エコマーク制服とは、総重量の50%以上にペットボトルの再生繊維が使われている制服で、その比率が高ければ、廃棄後に再度プラスチック資源を回収することも可能です。

ヤマト運輸では毎回、使用後にすべての制服を回収し、状態をチェックしています。そのうえで、まだ使用可能なものはクリーニングして再度貸与し、消耗が激しいものは外部のリサイクル業者に委託して、車の内装部品などにリサイクルしています。2014年度は373,786枚の制服を貸与し、48トンのプラスチック資源を回収しました。

#### 【廃タイヤも再生】

2011年4月からは、車両整備会社やタイヤ販売会社にすべて任せていた廃タイヤ処理について、可能な限り中古タイヤに再生するスキームを作り、運用しています。2014年度の回収本数は70,821本で、うち20,952本を再生しました。これと同時に、ロングライフタイヤの導入により、交換頻度を減らす取り組みもすすめています。

このほかにも、ロールボックスパレットなどの物流機器、乾電池など、業務に関わるあらゆる物についてリサイクルの可能性を追求しています。

#### 主要品目のリサイクル量(ヤマト運輸)

対象品目	リサイクル量		
	2012年度	2013年度	2014年度
使用済み乾電池(t)	13	14	15
送り状(t)	2,146	2,076	2,531
ユニフォーム(t)	40.5	38	48
古紙(t)	4,811	4,772	5,340
ロールボックスパレット(本)	148,061	134,305	155,110
コールドボックス(本)	63,451	61,548	69,579

## 資源の有効活用に役立つサービス

### 引越時の不用品をリサイクル・リユース

ヤマトホームコンビニエンスでは、2010年11月から、全国で引越時の不用品買取サービスを提供しています。引越と同時に買い取ることでお客様の手間を軽減、家財量が減ることで引越費用も削減、家電リサイクル料金の負担がなくなるなど、お客様にとってメリットがあるだけでなく、ゴミの削減、不用品の再生利用などリサイクル・リユースの観点からも環境にやさしいサービスです。

買い取った家財は点検・清掃などの再生作業を経て、リサイクルセンターで販売され、レンタルサービスとしても提供されます。2013年度には、関東圏でのレンタル需要の増加に対応するため、リユース品の再生設備を備えた「東京フィールドサポートセンター」を羽田クロノゲート内に開設しました。

#### 不用品買取サービスの流れ



リサイクルセンターは全国10カ所に展開



買い取った家電を丁寧に点検・清掃



## 家財宅急便で発生する発泡スチロールを回収・リサイクル

ヤマトホームコンビニエンスは、自社のサービスである「家財宅急便」で商品の梱包に用いられた発泡スチロールを、お届け先での開梱後に回収するサービスを実施しています。本サービスは、2008年1月に統合した株式会社ムービングのノウハウを活用したものです。

本サービスは、お客様の手元で廃棄される資材を再資源化し、焼却によるCO<sub>2</sub>の排出を抑制することを目的としています。これに伴い、羽田支店では、発泡スチロールを粉碎・圧縮（減容化）する専用機を導入。2014年3月から、羽田・世田谷の2支店で回収した発泡スチロールを減容化し、再生資源として業者に委託する取り組みを始めました。2015年3月末までに回収、再生したプラスチック塊（インゴット）は11,000本、重量にして約50tに達しています。

今後は、家財宅急便の供給ネットワークを活用して、全店が回収した発泡スチロールを集約、再資源化していく計画です。



回収した発泡スチロールを  
専用機で粉碎・圧縮

また、2015年7月27日から、ヤマトホームコンビニエンス羽田支店において、ビニール系廃棄物を圧縮（減容化）する機械を導入しました。年間で、重量にして約100tのビニール系廃棄物を圧縮し、ボールペンやクリアファイルの原料となる再生資源にリサイクルする予定です。



圧縮したビニール系廃棄物

## グリーン購入

ヤマトグループ各社では、環境への負荷をできるだけ小さくするためにグリーン購入を推進しています。

ヤマト運輸では、2011年7月にグリーン購入ガイドラインを改定。「グリーン購入の積極的な推進」について通達を発信するとともに、社内購買サイト「べんりねっと」画面にガイドラインを掲載し、社内への周知を開始しました。べんりねっと掲載商品の内、グリーン購入法適合商品についてはその旨を明示し、また主管支店別のグリーン購入率実績を、毎月、全社に配信して、グリーン購入への意識の向上を図りました。これらの取り組みにより、2014年度のグリーン購入率は84.2%に達しています。

ヤマトフィナンシャルでは、2004年度よりグリーン購入推進への取り組みをスタートしました。グリーン購入費を四半期ごとにフィードバックして取り組みを強化することで、2004年度には63.2%だった購入比率は83.3%まで上昇しています。

グループとして、今後も引き続きべんりねっと掲載商品の適合商品への切り替えなどを推進し、さらにグリーン購入を促進していきます。

# 環境保全への貢献

ヤマトグループは、子どもたちに「環境の大切さ」を伝える「環境教育」に力を注ぐ一方、事業所近隣での清掃活動などに積極的に参加するなど、環境保全という側面からもよりよい地域づくりに取り組んでいます。

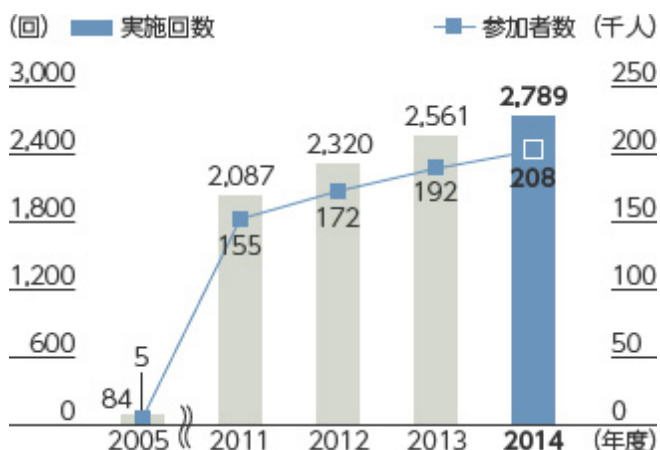
## クロネコヤマト環境教室

### [2014年度] 228回開催、約1万6,000人の子どもたちが参加

次世代を担う子どもたちへの環境教育をサポートするヤマト運輸の「クロネコヤマト環境教室」。2005年10月のスタートから9年を経て、2014年度には累計で開催回数2,789回、参加者数20万人を超えました。

学年に応じて副読本やシールブック、パネル・紙しばい・スライドなどを使って学んだあとは、実際に低公害車や新スリーターを見学。各主管支店が独自の工夫をこらして楽しい教室を開いています。

#### 「クロネコヤマト環境教室」実施状況 [累計推移]



クロネコヤマト環境教室

## 副読本



学習内容をいつでも思い出せるよう、ポイントを網羅した構成になっています。写真やイラストを多用し、子どもたちに楽しく学んでもらう工夫をこらしました。

> 内容を見る

## 紙しばい



小学校低学年向きに楽しく、わかりやすく制作した紙しばいです。

> 内容を見る

## 生物多様性の保全

羽田クロノゲートでは、地域環境との共生を目指す「社会貢献エリア」を設けています。敷地内に周辺の生態系に合致した多様な樹木を植栽するほか、自然石材を利用したビオトープを造成し、虫やメダカなどさまざまな生き物の棲み家としています。



自然石材を利用したビオトープ



生ごみの堆肥で育てたカブトムシ

### 【「チーム美らサンゴ」の一員としてサンゴの保全活動を実施】

沖縄ヤマト運輸は、近年の海水温の上昇などで急速に姿を消しつつあるサンゴ礁を復活させようと、沖縄県内外の企業が立ち上げた「サンゴ再生プロジェクト」に参加。「チーム美らサンゴ」の一員として、サンゴの苗づくり・植え付け、外部へのPR活動などを支援しています。

## ヤマトグループ各社の取り組み

### 地域環境向上のため清掃・美化活動に参加

ヤマトグループは、地域社会の一員として、その環境向上に貢献すべく、地元地域で実施される清掃・美化活動に随時参加しています。

#### 【ヤマトグローバルエクスプレス】

ヤマトグローバルエクスプレス鳥栖営業所では、鳥栖市の主催で2014年6月に実施された清掃イベント「スポーツGOMI拾い大会in鳥栖」に参加しました。この大会は、ゴミ拾いを奉仕活動ではなくスポーツ競技として普及させることを目的に開催されているものです。当日は鳥栖営業所のチームを含む27チーム125人が参加し、制限時間1時間の中で、拾ったゴミの量や種類によって加算される得点を互いに競い合いました。



スポーツGOMI拾い大会in鳥栖

#### 【ヤマトロジスティクス／ヤマトグローバルロジスティクスジャパン】

ヤマトロジスティクス及びヤマトグローバルロジスティクスジャパンは、東京都中央区が実施している「まちかどクリーンデー」に参加しています。

まちかどクリーンデーは、登録した団体や事業所が、毎月10日前後に自宅や事業所の回りを一斉に清掃し、清潔で美しい街づくりにつなげる試みです。この趣旨に賛同し、事業所周辺で毎月清掃活動を実施しています。



ヤマトロジスティクス



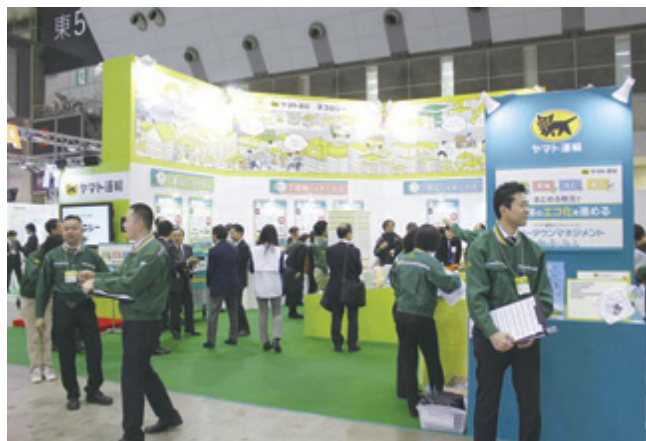
ヤマトグローバルロジスティクスジャパン

# 環境コミュニケーション

地域の方々とのコミュニケーションを深める大切な機会として、地域の環境関連イベントに積極的に参加し、ヤマトグループの環境保護活動をご紹介します。

## 「エコプロダクツ2014」に出展

2014年12月11日～13日、ヤマト運輸は日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2014」に出展し、ヤマトグループの環境保護活動「ネコロジー」に基づく取り組みを紹介しました。今回展示の中心となったのは、「まとめる物流」によってビルや街全体をエコ化する「ビル・タウンマネジメント」。ブースを訪れたお客様には、物流の仕組みを工夫することで環境にやさしい物流が実現できることを、ゲームなどを通じて体感していただきました。



ブースの様子

## 各地でイベントに参加

ヤマトグループの企業姿勢や環境への取り組みなどをもっと知っていただくために、各地で催されるさまざまなイベントに積極的に参加しています。

### 【社会科見学でクロネコヤマト環境教室を実施(ヤマト運輸岡山主管)】

岡山県和気町立藤野小学校5年生の社会科見学を受け入れ、ベース構内や車両を見学してもらいました。同時にクロネコヤマト環境教室を開催し、宅急便が届く仕組みと、その中でヤマト運輸が行っている環境保護の工夫について紹介しました。(2014年10月10日)



社会科見学とあわせて環境教室を開催

### 【らんでんフェスタ2014に参加(ヤマト運輸京都主管)】

京福電気鉄道株式会社嵐山線(嵐電)の西院車庫において開催された車庫開放イベント「らんでんフェスタ2014」に参加しました。当日は2013年度の新入社員4名がヤマト運輸の環境保護活動に関する発表を行うとともに、専用ブースにおいて、電気自動車や新スリーターなどを含むヤマト運輸と嵐電の低炭素型集配システム※を紹介しました。

※ ヤマト運輸はモーダルシフトの一環として、京都市内を走る路面電車である嵐電の1車両を貨切り、西院車庫からコンテナを搭載した台車を輸送の取り組みを行っています。(2014年3月23日現在)



「らんでんフェスタ2014」で環境への取り組みをアピール

社会

## ステークホルダーから信頼され、 期待される存在を目指します。

ヤマトグループは、すべてのステークホルダーとの対話を大切にしながら、自分たちが果たすべき社会的責任を自覚し、社会とともに持続的に発展する企業を目指します。また、事業や社会貢献活動を通して、地域社会の抱える課題をともに解決していきます。



### “DAN-TOTSU”を目指して





> お客様とともに

- > [対応品質の向上](#)
- > [お客様ニーズへの対応](#)

> 社員とともに

> パートナー・取引先とともに

> 株主・投資家とともに

> ステークホルダーコミュニケーション

> 社会貢献活動

社会・環境教育

- > [安全教育](#)
- > [教育支援](#)

地域への貢献

- > [CSVへの取り組み](#)
- > [イベントの開催・協賛・参加](#)
- > [その他の地域貢献](#)

障がい者の自立支援

- > [障がい者の経済的自立支援](#)

## 2014年度の主な実績と成果

取り組み		実績と成果
● お客様	対応品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>接客対応コンクールの実施</b>(サービスセンターオペレーター、ゲストオペレーター) 日々お客さまと接しているゲストオペレーターの接客対応(表情・動作・話し方・言葉遣いなど)、商品知識やコミュニケーションスキルなどについて審査を行い、表彰しています。</li> </ul>
● 社員	教育・研修とキャリア開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>キャリアプランに合わせた研修を実施</b> 「ジュニアリーダー塾」「グループ内ジョブローテーション」「グローバル人材交流研修」などさまざまな研修を実施しています。</li> </ul>
	ワークライフバランス	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>育児休業取得者527名 育児短時間勤務利用者435名</b> ヤマト運輸では配偶者も育児休業を取得している場合は、子どもが1歳2カ月を迎えるまで取得でき、育児短時間勤務は子どもが小学校4年生終了時まで取得することができます。</li> <li>● <b>厚生労働省から「子育て支援に取り組む企業」として認定</b> 2015年4月までに4社が認定されました。 ヤマトマネージメントサービス(2015年)、ヤマト運輸(2014年)、ヤマトロジスティクス(2013年)、ヤマトシステム開発(2011年)</li> </ul>
	多様性の尊重	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>女性社員の活躍のためのプログラムの推進</b> BIZロジフォーメーションにて、女性社員向けの「キャリアデザインセミナー」を実施。基本的なキャリアデザインの知識を身につけ、各々のキャリアについて考える機会を設けることでモチベーションアップを図っています。</li> <li>● <b>障がい者雇用2,187名(雇用率2.08%)</b> 職場のバリアフリー化など障がい者が働きやすい職場づくりに引き続き取り組んでいきます。</li> </ul>
● パートナー	公正・公平な取引/安全やサービス向上のための共働	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>宅急便の取扱店約23万店とのコミュニケーション</b> セールスドライバーが日々取扱店を訪問するほか、酒屋、米屋などの一般取扱店向けに情報誌「クロネコだより」を発行しています。</li> </ul>
● 株主	適切で公平な情報開示/コミュニケーションの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>アニュアルレポートや株主向けの冊子を発行</b></li> <li>● <b>アナリスト向け決算説明会4回、北米、欧州、アジアでの機関投資家への訪問説明</b> アナリスト向け決算説明会4回や北米、欧州、アジアでの機関投資家への訪問説明をしています。</li> </ul>
● 地域の皆様	社会教育支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」年間10回開催、13,818人が来場</b> 累計293回開催、延べ約43万人来場(1986年より実施) 2015年に30年目を迎えます。</li> <li>● <b>「第9回ヤマト運輸高校生経営セミナー」—全国19校、84名が参加(2014年度)</b> 累計63校、延べ381人参加(2006年より毎年実施) 「文部科学省青少年の体験活動推進企業表彰」審査委員会奨励賞を受賞。</li> <li>● <b>「子ども交通安全教室」—年間1,874回開催、20万7,613人が参加</b> 累計24,134回開催、延べ約258万9,000人参加(1998年より実施)</li> <li>● <b>「クロネコヤマト環境教室」—年間228回開催、15,820人が参加</b> 累計2,789回開催、延べ20万8,434人参加(2005年より実施)</li> </ul>
	地域と連携したGSVの推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>全国各地で「生活支援」「販促支援」「観光支援」などを実施。</b></li> <li>● <b>総案件数1,198件(うち運用中288件)、自治体との協定締結数226件(2015年7月末時点)</b> 本業を通じて、企業と社会が共有できる価値の創造に取り組んでいます。</li> </ul>

障がい者の経済的自立支援

- **障がい者が経済的に自立できる職場づくりを支援**  
公益財団法人ヤマト福祉財団において、「経済的自立力」を備えるためのお手伝いとして「夢へのかけ橋プロジェクト」を実施しました。
- **1,651人の障がい者にクロネコDM便の配達業務を斡旋**
- **障がい者の働く「スワンベーカリー」を全国に28店舗展開**  
スワンは、「スワンベーカリー」直営店4店、チェーン店24店を展開しています。
- **「夏のカンパ」で集まった金額7,214万円**  
ヤマトグループ約20万人の社員からカンパが寄せられ、ヤマト福祉財団と「あしなが育英会」に贈呈しています。



社会

**回答者**

前列左から  
東京電機大学高等学校  
(東京都小金井市)

**松本 萌花さん**  
**永津 好香さん**  
**山村 真由さん**

東京電機大学高校は「高校生経営セミナー」の第1回目に参加して以降毎年出場。今回、初めて優勝を手にした。

**回答者**

後列左から  
ヤマト運輸(株)  
埼玉主管支店 人材育成課  
課長 **長部 久美子**

**黒光 祥子**

東東京主管支店 人材育成課  
課長 **大学 敬一**

参加した高校生のメンターとして、約半年間にわたって、高校生にアドバイスしながら、彼女たちの企画立案をサポートした。

**Q** 優勝チームに聞く……頑張ったポイントは？ ▾

**Q** メンターの役割とは？ ▾

**Q** 高校生たちと接して得られたものは？ ▾



▶ 写真で見る  
「高校生  
経営セミナー」

高校生経営セミナー

# 高校生経営セミナー 社会と関わる力を育んでゆく。

2014年に9回目を迎えた、ヤマト運輸の社会貢献活動「高校生経営セミナー」のテーマは「新たなネコロジー※の企画立案～事業を通じてみんなでエコ社会を実現しよう～」。シンガポールからの参加を含む19チームが経営陣に企画を発表しました。

※ ネコロジー:ヤマトグループの環境保護活動の総称。

**Q** 優勝チームに聞く……頑張ったポイントは？

**A** 企画した後の調査に、時間と労力を費やしました。(松本さん/永津さん/山村さん)



東京電機大学高校の私たちが企画したのは、「エコ」で、採算が見込める地元・小金井市の活性化にも役立つ事業で、乾燥させた生ごみを宅急便で回収して肥料に変え地元農家に販売する、というものです。

最初は「企画が固まれば、後は簡単だろう」と思っていたのですが、実際は違いました。それまであまり行ったことがなかった市役所に足を運んで資料を集めたり、法律を調べたり、企業に問い合わせたり……。一番苦労したのは、市役所や企業に電話をすること。友だちとは、いつも携帯電話で話しているのに、会ったことのない方々に電話するのは、慣れるまで少し怖かったです。

▼ データで見る取り組み

9 回目の開催  
(2006年から)

19 チーム  
(海外1)

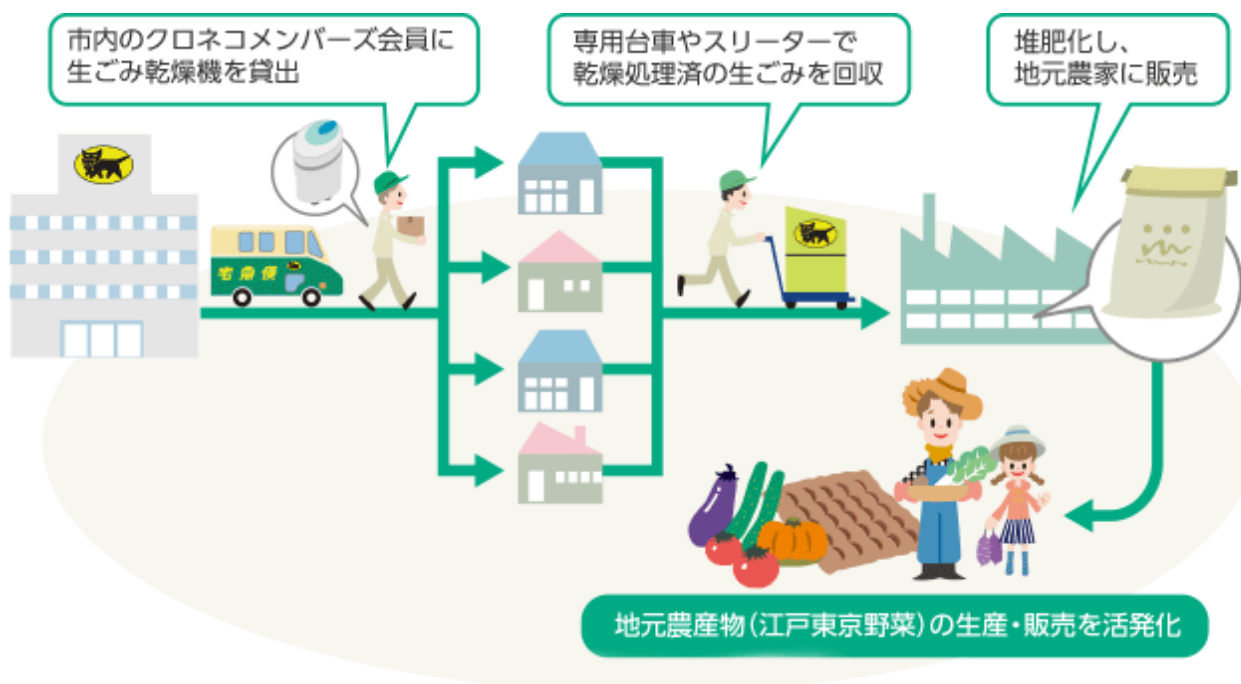
最終発表会当日は、「半年かけて練り上げた企画だから大丈夫」と思っ  
てはいたものの、審査員の方から「肥料の価格設定は適正か？」と質問されて  
一瞬ヒヤッとしました。でも、念入りに調査していたので自信を持って答えら  
れました。優勝できて、本当に嬉しいです。

84名が参加  
過去最多を記録

▼ 第9回「高校生経営セミナー」の日程



▼ 優勝した東京電機大学高校チームの事業企画



ごみ焼却場が無い小金井市では、ごみ問題が地域の課題として取り上げられています。そこで、家庭から出る可燃ごみの約半分を占める生ごみを減らすために堆肥化することを考えました。

まず、市内のクロネコメンバーズ(無料の個人会員サービス)会員の希望者を対象に生ごみ乾燥機を貸し出します。処理済みの生ごみを回収、プラントで発酵させて堆肥化した後、農家に販売します。また、高齢となった江戸東京野菜の生産者が指導者となって後継者を育成し、江戸東京野菜の生産量を増やすことで地元農業の活性化につなげます。



半年間で合計7回の打ち合わせを実施



ヤマト運輸の経営陣を前に  
プレゼンテーション

## Q メンターの役割とは？

A 社会との関わり方を学び、進路を切り開く力を身につけるサポートをすることです。(長部／黒光)



「高校生経営セミナー」の目的は、高校生が視野を広げて社会との関わりを認識し、自らの意志で進路を開拓していくきっかけにしてもらうこと。参加チームは約6か月間、その年のテーマに沿って事業を企画し、ヤマト運輸の社員は「メンター」として高校生が5つの能力を育む手助けをします。

1つ目の能力は「最後まで諦めずにやり遂げる力」。優勝した3人は、見事にやり遂げました。2つ目、3つ目は「コミュニケーション能力」と「リサーチ・分析力」。最初は、市役所や企業への電話をためらっていましたが、私たちが「わからないことは訊ねようよ」と何度か促すうちに、進んで電話がかけられるようになりました。また、関連する法律を知らなければならないこと、綿密な調査が必要なることを実感するようにもなりました。4つ目の「タイムマネジメント力」には非常に感心しました。3人とは半年間で合計7回打ち合わせをしましたが、毎回必ず「宿題」を計画通りに進めていました。5つ目の「プレゼンテーションスキル」も、審査員からの厳しい質問に動じることなく、立派なものでした。その結果、彼女たちの地元・小金井市が抱えるごみや農業などに関する問題を、広い視野で総合的に捉え、調査し、考え抜いた企画が高く評価されたのです。

## Q 高校生たちと接して得られたものは？

A 社員教育にもつながる点が多くありました。(大学)



「高校生経営セミナー」では、社員が高校の先生方と相談しながらメンターを務めます。今回は埼京主管支店と東京主管支店の人材育成課が合同で高校生をサポートしました。

「間違えても『違う』と否定せず、疑問を投げかけるなどして気付いてもらう」「一人だけでは心が折れそうな難しいことでも、仲間と一緒に乗り越えられることを知ってもらう」などのメンターの心得は、社員教育にもつながると思います。

### (公社)ジュニア・アチーブメント日本様から

#### 生徒へ向き合う姿勢は、企業姿勢そのものです。

ヤマト運輸に協賛していただいている「高校生経営セミナー」は2014年で9回目を迎えました。忙しい業務のなか、約半年近くという長期間、担当チームの生徒たちに寄り添っていただくことは、そう簡単にできることではありません。生徒へ向き合うその誠実な姿勢は、ヤマト運輸の企業姿勢そのもので、何が生徒にとって一番大切なのかを最優先に考えて下さるので、心から信頼しています。

こうした取り組みが評価され、平成26年度「文部科学省青少年の体験活動推進企業表彰」において審査委員会奨励賞を受賞することができたことを、本当に嬉しく思います。



公益社団法人  
ジュニア・アチーブメント日本  
理事・事務局長

**黒木 自子 様**



右から  
ヤマトホールディングス(株)  
ダイバーシティ推進室  
室長

**山内 美緒**

アシスタントマネージャー

**沢津橋 豪**

**上原 祥世**

2014年8月に発足した  
ダイバーシティ推進部のメンバー。  
現在3名でグループ全体の  
ダイバーシティ活動を統括し、支えている。

- Q ヤマトグループにとって「ダイバーシティ推進」とは? ▾
- Q 女性も多く働いているけど、働きやすい職場なの? ▾
- Q ダイバーシティの今後の目標は? ▾



> 写真で見る  
「ダイバーシティ」

## ダイバーシティ

# ヤマトグループの永続的发展に向けて ダイバーシティを推進します。

約20万人の社員がいるヤマトグループでは、ステークホルダーから信頼され、市場変化に強い国際競争力のある企業グループになるために、性別や国籍、年齢など、一人ひとりの違いを認め、受け入れることを大切にしています。

## Q ヤマトグループにとって「ダイバーシティ推進」とは?

**A** 社員も会社も成長するために、一人ひとりが輝ける環境をつくることです。(上原)



ヤマトグループは性別、年齢、国籍、ライフスタイルなどが異なり、そのバックグラウンドも多岐にわたる多様な社員に支えられています。

今後、少子高齢化や労働力不足、ニーズの多様化など、さまざまな社会構造の変化に対応しなければなりません。そのために、多様な価値観や、発想、気づきをもった社員一人ひとりを尊重し、その能力を最大限に発揮できる職場にすることが必要です。仕事と育児の両立支援や、時間や体力に制約がある人への働き方の見直し、パート社員の意見やアイデアに耳を傾ける仕組みなど、今までの取り組みを継続・進化させ、一人ひとりが輝ける環境をつくりま

### ▼ データで見る取り組み

ヤマトグループ社員数

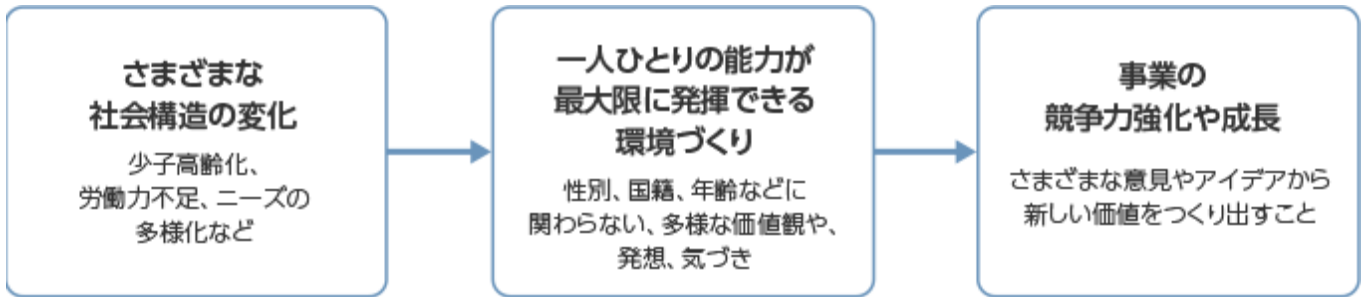
197,056人

男性 127,207人  
(64.6%)

意識的に多様な社員の価値観を組織に取り入れ、事業の競争力強化や成長にもつなげていくこと。—それが「ダイバーシティ推進」であると考えています。

女性 69,849人  
(35.4%)  
(上記は2014年末現在)

▼ ヤマトグループのダイバーシティ推進



**Q** 女性も多く働いているけど、働きやすい職場なの？

**A** 女性が働きやすい職場をつくることで、誰もが働きやすい職場をつくることにつながります。(沢津橋)



ヤマトグループには女性社員が約7万人在籍し、全社員の約35%を占めています。例えばヤマト運輸では、営業所でお客さま対応をするゲストオペレーターや荷物の集配をするセールスドライバー、コールセンターで働くオペレーターなど、さまざまな職種で女性が活躍しており、お客さまにより近い視点での提案や改善活動など、職場の活性化にも貢献しています。

社内の制度も整っており、勤務時間に制約がある社員も、仕事と家庭のバランスを上手に取りながら働いています。現在、厚生労働省より「子育て支援に取り組む企業」として、ヤマトシステム開発、ヤマトロジスティクス、ヤマト運輸、ヤマトマネージメントサービスの4社が認定されています。

社会構造が変化していく中で、このような柔軟な働き方や、お互いを尊重し、ほめ合う風土などは、女性だけでなくすべての社員から求められることだと考えています。これまで以上に、働きやすい職場をつくっていききたいと思います。



次世代認定マーク(愛称:くるみん)

**Q** ダイバーシティの今後の目標は？

**A** グループ一丸となって推進していくことで、「次なるイノベーション」を生み出す土台をつくります。(山内)



ヤマトグループでは、2014年8月にダイバーシティ推進室が発足し、3つの柱を軸としてダイバーシティを推進していきます。1つ目は、「ダイバーシティの意識の醸成」です。一人ひとりがダイバーシティ推進に関する共通の認識を持つ必要があります。2つ目に、「働きやすい環境づくり」です。働き方の見直しやワークライフバランスの推進など、どんな人でも平等に力を発揮できる環境を整えなければなりません。最後に、「キャリア形成の支援」です。すべての社員一人ひとりが仕事を通じて成長を実感できるように支援をしていきます。また、グループ各社においてもダイバーシティ推進者を配置し推進体制を整え、各社の状況や課題に応じたアクションプランをもとに、本格的に動き始めました。

ヤマトグループの多様な社員がイキイキと活躍できる環境を整え、新しいサービスや新たな価値を創造する人材を



育てることで、「次なるイノベーション」を生み出す土台をつくっていきます。

### ヤマトグループのダイバーシティ基本方針

ヤマトグループは、社員の多様性を尊重し、一人ひとりが能力を最大限に発揮することが新たな価値を生み出すイノベーションの源泉となり、会社の成長と豊かな社会の実現につながると考えています。ヤマトグループのDNAである「全員経営」の考え方のもと、多様な人財がイキイキと活躍できる職場環境の整備と、多様な人財の育成により、グループ全体でダイバーシティを推進します。



#### アパシヨナータ,Inc. 様から

**「全員経営」の考え方をダイバーシティにも活かしてください。**

ダイバーシティ推進室を設置して、まず社内のダイバーシティ調査を行ったと聞いています。その調査結果と日本の社会・経済環境の分析を踏まえて導き出したヤマトグループ全体のダイバーシティの推進の方向性は間違っていないと思います。

これからは具体的な行動計画を実行していく段階です。取り組みを推進しながら定期的に進捗を確認し、うまくいかなければそのつど修正すればよいのです。何よりも一歩一歩着実に進めていくことが重要です。

ダイバーシティ推進には「全員参加」が重要です。ヤマトグループの社訓には「全員経営」の精神が示されており、こうした考え方をダイバーシティ推進にも活かしていただきたいと思います。



アパシヨナータ, Inc.  
代表

**パク・スックチャ 様**

# お客様とともに

生活シーンにおける便利さ・快適さに対するニーズ、そしてビジネスシーンでの一貫性のある物流ソリューションに対するニーズの深まりは、常にヤマトグループにとって挑戦すべき課題です。グループ社員一人ひとりが、「どうしたらお客様に満足していただけるか」を常に考え、より良いサービスやビジネスモデルを提供して、日々お客様満足の創造に取り組んでいます。

> 応対品質の向上

> お客様ニーズへの対応

## お客様とともに 対応品質の向上

ヤマトグループでは、事業のあらゆるステージにおいて、お客様満足創造のための品質向上に取り組んできました。2014年からの中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画STEP」においても、社会的インフラとしてお客様の「信頼」と「期待」に応えることを目指し、高品質な輸配送サービスの実現に向けた取り組みを推進します。

### お客様の声を商品・サービスに反映

ヤマト運輸では、日々eメールやコールセンターへの電話により、多くのお客様の声をいただいています。お客様の声は、現場の責任者へ情報伝達し、対応にモレがないかの履歴を残し管理するとともに、商品・サービスについてどんなご要望が多いのかを分析し、商品設計の見直し等に役立てています。今後もお客様の声に耳を傾け、お客様のご要望に沿える商品・サービスが提供できるように努めていきます。



コールセンター

### 対応品質の向上のために

お客様の受付総合窓口であるコールセンターでは、接客対応レベル向上のためのオペレーター教育、受信件数予測に基づく稼働調整などにより、サービス品質の向上を目指しています。

また、スタッフの意欲向上と接客対応スキルのさらなる向上に向けて、社内外のコンテストへの参加も随時検討しています。

2014年度は、ゲストオペレーター一人ひとりのモチベーションアップをより一層図るとともに、優れた接客対応を全社的に浸透させることを目的に、「全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」を6月と3月の2回開催。ヤマト運輸の支社大会の予選を勝ち抜いたゲストオペレーターと、沖縄ヤマト運輸の代表が、接客対応や商品知識、コミュニケーションスキルなどを競いました。



第2回全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト

## 「ヤマトファン賞」でお褒めをいただいた社員を表彰

ヤマトグループは、お客様にお褒めをいただいた社員を社内表彰「ヤマトファン賞」で表彰しています。

対象は、セールスドライバー、サービスセンターのオペレーター、ゲストオペレーターなどお客様と接するすべての社員です。受賞事例は日々の接客業務に活かすため、イントラネットで紹介しています。

2014年度は、6月に実施した「パーフェクトサービス月間」に合わせて、支社・主管支店を中心にサービス向上に取り組んだ結果、「ヤマトファン賞」の受賞件数は前年を大きく上回る10,110件に及びました。

## お客様とともに お客様ニーズへの対応

ヤマトグループでは、事業のあらゆるステージにおいて、お客様満足創造のための品質向上に取り組んできました。2014年からの中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画STEP」においても、社会的インフラとしてお客様の「信頼」と「期待」に応えることを目指し、高品質な輸配送サービスの実現に向けた取り組みを推進します。

### 利便性の向上

ヤマトグループ全体で、お客様の利便性を向上させるという観点から既存サービスを常に見直し、サービス内容の改善や、新たなサービスの創出に取り組んでいます。

#### 【宅急便サービスの進化を支える「クロネコメンバーズ」】

お客様に「もっと便利に」「もっと簡単に」宅急便をご利用いただくために、ヤマト運輸が2007年11月にスタートした個人会員制サービス「クロネコメンバーズ」。スタート以来、お客様のご要望に対応し、また宅急便を受け取る人の利便性を追求して、次々に新しいサービスを追加しています。

2013年度には、ご注文した商品がコンビニエンスストアで24時間受け取り可能になる「宅急便受取場所選択サービス」、お客様がご不在で荷物を受け取れなかった際に、ご指定のコンビニエンスストアや営業所で受け取りができる「宅急便店頭受取りサービス」の両方について取り扱いコンビニエンスストアを拡大。さらに、荷物の配送状況を確認する「クロネコヤマトの荷物お問い合わせシステム」の確認画面から、事前にお受け取り日・時間帯を変更できるサービスを新たに導入し、「待つストレス」の解消に努めました。

このほか、店頭端末「ネコビット」※でタブレット型端末の導入を進めるなど、お客様により快適にサービスをご利用いただけるよう取り組んでいます。

#### 「クロネコメンバーズ」の主なサービス

らくらく 送り状発行 サービス	事前登録されたお届け先やご依頼主の情報を送り状に印字するサービス。直営店などに設置の「ネコビット」※で簡単に送り状を発行。また、インターネット・携帯電話・電話による依頼で、セールスドライバーが携帯端末で印字した送り状持参で集荷に伺う。
宅急便受取指定	宅急便のお届け予定を事前にメールでお知らせし、ご都合の良い受取り日・時間帯や受取方法（場所）などを選んでいただく（※利用条件があります）。
モバイルクロネコ メンバーズカード	携帯電話にクロネコIDとなる2次元コードを画像として保存。これにより、カードなしでもネコビットを利用できる。

※ ヤマト運輸の直営店に設置されている送り状発行端末。



2012年度に導入が始まったタブレット型「ネコピット」



全国のヤマト運輸直営店などに設置しているサービス提供端末「ネコピット」。メンバーズカードをかざし、パネルタッチ操作で簡単にクロネコメンバーズのサービスを受けることができます

### 【ホームコンビニエンス事業で「テクニカルドライバー」を育成】

お引越しや暮らしのお手伝いのサービスを提供するヤマトホームコンビニエンスでは、大型家電の配送や引越の際に、配送からお届け先での取り付け作業まで行う「テクニカルドライバー」の育成に2007年度から取り組んでいます。

取り組みでは、ドライバーをその技術レベルに応じて段階的に評価し、ランクを星の数で表現。目に見えるかたちでランク付けをすることで、ステップアップを促しています。2015年3月現在「テクニカルドライバー」として認定された総勢1,545名のドライバーが活躍しています。

また、ヤマトホームコンビニエンスではこれに加えて、ドライバーの電気工事資格の取得促進にも取り組んでいます。2014年度末現在、181名が第二種電気工事資格を保持しています。

### 【海外からでも日本で預けた家財の確認・管理が可能に】

海外引越サービスを提供するヤマトロジスティクスは、海外赴任中の方が短期間かつ低料金で家財の取り出し・配送手配、決済までできる、業界初の「スマート保管」サービスを始めました。

これまで、海外赴任中に預けた家財の一部を取り出したり、第三者に譲渡したりするには、手続きの面倒さに加え、配送までの日数と費用がかかりすぎることが大きな課題となっていました。この「スマート保管」サービスは、WEB上で家財の明細の確認、手続きをすることで、簡単・短期間・低料金での配送が可能となり、海外で暮らす方々の利便性と安心をサポートします。



定温定湿倉庫の保管ラック

## お客様の声から生まれたサービス

お客様の声に真摯に耳を傾け、その期待に応える商品・サービスの開発に取り組んでいます。ヤマトグループ各社が連携し、常に未知の領域にチャレンジしています。

**【ノウハウを活かしてイエナカのお困りごとを解決】**

ヤマトホームコンビニエンスは、本業の引越サービスで培った技術やネットワークを駆使して暮らしのお困りごとを解消する「快適生活サポートサービス」を2014年10月からご提供しています。

引越し業務では、日本全国にスタッフを派遣できるネットワークと、重いものや大きいものを運んだり、ときには電気工事なども行うノウハウが必要となります。これを活かして、住まいの「清掃」「便利」「安心」をテーマに、家具の移動などを伴う、エアコンや水周り・家具周りなどの清掃、模様替えのお手伝いといったサービスを提供しています。

また、「ライフアテンダー」と呼ばれるスタッフがお客様一人ひとりに専属窓口として対応し、気軽にご相談いただける体制を構築しています。



快適生活サポートサービス

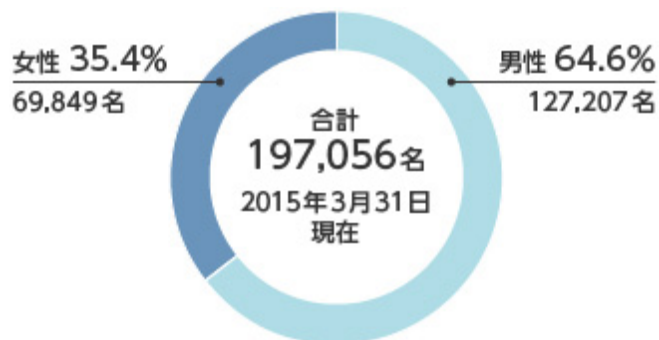
# 社員とともに

ヤマトグループは、「企業姿勢」に「働く喜びの実現」を定めています。約20万人の社員一人ひとりが「ヤマトグループの社員として、自ら判断し、積極的に行動する」という自立性と自発性を発揮する、活力と熱気に満ちた、社員と家族が夢と誇りをもてる企業を目指します。

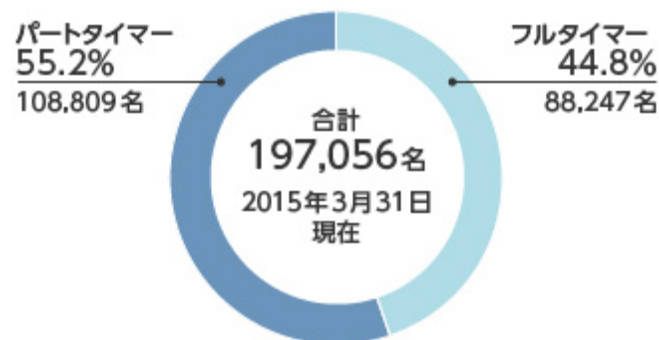
## 社員データ

### 社員構成

#### 性別



#### 雇用形態別



## 教育とキャリア

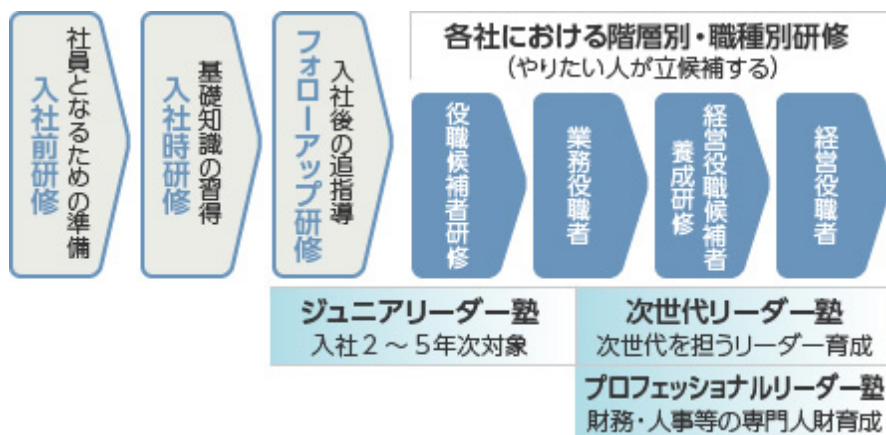
### 人事制度

ヤマトグループ各社では、公正な処遇により、社員一人ひとりが能力を十分に発揮できる人事制度を構築し、運用しています。役職者への登用では、自ら手を挙げて立候補する独自の制度を設け、グループ各社で多くの意欲ある若い役職者が誕生しています。また、新規事業提案制度「Yamato Business Pioneer」では、斬新なアイデアを持つ社員の新ビジネスへの挑戦を、グループ全体でサポートする体制を整えています。

こうした環境を整える一方で、社員のキャリア段階に応じた教育・研修を随時実施。必要なスキルを身につけてもらうことはもちろん、社員が自らのキャリアを振り返り、今後のキャリアについて考える機会を提供しています。



## 社内教育の流れ



## 教育研修制度

教育制度についても、ヤマトグループは社員の「主体性」を重視しています。例えば、次世代のリーダー育成を目的としている「ジュニアリーダー塾」の参加も、原則手を挙げた社員が受けられる仕組みとなっています。このようにやる気のある社員を支援する教育制度を会社として整えています。

またグループ各社やヤマト運輸の各支社などでは、それぞれの事業特性に合わせた教育研修を実施しています。

## グループ内ジョブローテーション

グループ連携意識の高い人材を育成し、事業推進や事業創出を牽引する人材の継続的な輩出に繋げることを目的として、グループ内ジョブローテーションを実施しています。社員を入社時の所属会社から異なる事業会社に転属することで、グループ各社が持つ強みを知り、その経営資源を組み合わせ、ソリューション提案が出来るような人材の育成を図ります。

## グローバル人材交流研修

各社20代～30代の海外現地法人の社員や、日本で働く外国籍社員を中心に、ヤマトグループの企業理念の浸透や、リーダーシップ、チームビルディングに関する研修を約1週間にわたって行いました。研修最終日には、理念の実践を体感してもらうため、羽田クロノゲートおよび宅急便センターの見学も実施しました。



研修最終日に羽田クロノゲート・宅急便センターを見学



## 「感動体験ムービー『絆』編～信頼関係が生まれるとき」

ヤマト運輸では2012年10月、職場で信頼関係が生まれ、絆が結ばれる瞬間を、社員の体験を元に9つのエピソードにまとめ、「感動体験ムービー『絆』編～信頼関係が生まれるとき」と題してムービーにしました。このほか「セールスドライバー(SD)」編と「事務・作業」編も作成しており、これらのムービーを社員に視聴してもらうことで、モチベーションアップや行動の変化につなげていきます。このムービーは主にSDやGOPなど、第一線ではたらく社員が参加する入社時研修や満足創造研修※の場で活用されています。

※ SDを中心とする現場社員を対象に、2008年度から各主管支店で実施している研修。理念の伝承とサービス品質の向上を目的とする。2014年度には全社で約30,000名の社員が参加。

## 「ダイレクトミーティング」で役員と支店長が対話

ヤマト運輸では、役員と現場第一線の支店長が1泊2日で直接対話をするダイレクトミーティングを毎年実施しています。11回目となった2014年度は、全69主管支店で順次ミーティングを実施。合計で約550名の支店長が参加しました。参加者たちは第一線で業務に携わる中で日ごろ感じていることについて活発に発言し、自分たちの会社をよくしていくためにどうすればよいのか、役員とともに考え、話し合いました。



ダイレクトミーティング

## 「関西クロネコアカデミー」

ヤマト運輸関西支社では、「全社員が公平に学ぶことのできる環境」「教育体系の構築」を目的として「関西クロネコアカデミー」を設立しました。関西支社、各主管支店の教育組織が連動し、充実した教育環境で社員の業務スキルの向上を目指しています。



研修風景

## 「キャリアデザインセミナー」

BIZロジフォーメーション※を構成する3社（ヤマトロジスティクス、ヤマトグローバルロジスティクスジャパン、ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ）では、女性社員を対象に「キャリアデザインセミナー」を実施。基本的なキャリアデザインの知識を身につけ、個々のキャリアについて考える機会を設けることで、継続的な勤務や仕事に対する意欲・モチベーションアップを図っています。

※ BIZロジ事業において、ヤマトグループの関連各企業が連携し、意思決定の高速化や専門性の深化、事業領域の多彩化などを図る体制



キャリアデザインセミナー

## はたらきやすい職場づくり

### 多様な人材の活用

#### 【女性の活躍】

ヤマトグループでは、約70,000名（2015年3月31日現在）の女性が日々の業務に携わっています。これは全体の約35.4%に当たります。処遇に男女の区分はありません。

※ 詳細は、「[DAN-TOTSU](#)」を目指して [ダイバーシティ推進](#)をご覧ください。

#### 【障がい者雇用】

ヤマトグループは、その企業姿勢に「障がいのある方の自立を願い、応援します」と表明。障がい者の雇用創出に継続して取り組んでいます。

2014年度の障がい者雇用実績は2,187名（2.08%）。雇用率の向上に向けて、引き続き、ハローワークや学校、就労移行支援施設と協力した採用活動に取り組むとともに、受け入れる会社側としての体制強化に向けて担当者会議の開催など、障がい者雇用に注力していきます。また、現場の理解を深めるために、各現場の管理者が学校などに見学に行き、自ら雇用したい人材と接点を持つなどの取り組みも続けていきます。

### 障がい者雇用率推移



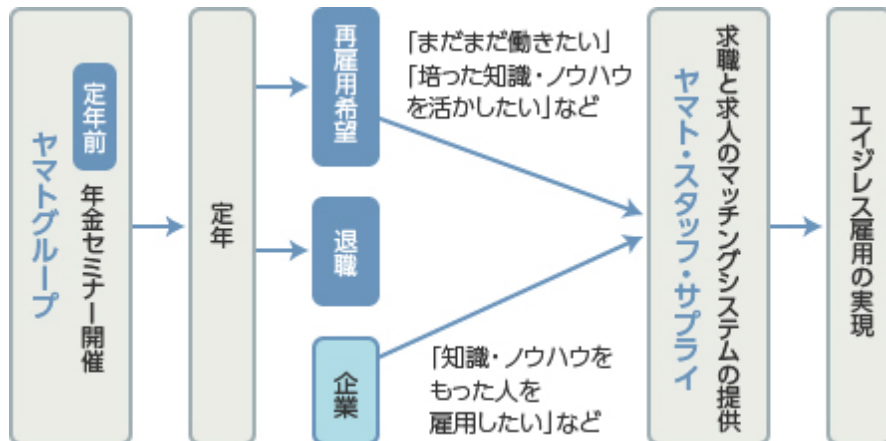
### 【高齢者の活躍】

定年を前にした社員に年金制度や定年後の働き方、退職後のマネープランの作成などについて案内する「クロネコハッピーライフセミナー」を実施しています。セミナーには配偶者同伴で参加することができ、社員とその家族のセカンドライフへのスムーズな移行を支援します。

また、ヤマト・スタッフ・サプライでは、定年後に再雇用希望者を登録し、本人の希望と適性を鑑みて、グループ内外の企業へと派遣しています。

高齢者再雇用は、長年培われた安全・サービスなどの高いスキルをグループ内に伝承・存続させていくという大きな意味をもちます。また、高いスキルをもった人材は、ヤマトグループ以外の企業でも大きな戦力となっています。

### 高齢者再雇用フロー



## ワーク・ライフ・バランスの実現

### 育児・介護と仕事の両立を支援

ヤマトグループでは、社員が育児・介護と仕事を両立できるように、さまざまな支援制度を整備しています。

主なグループ会社では、育児短時間勤務は「子どもが小学校4年生終了時」まで、介護休業は「上限365日」と、いずれも法定期間を上回る期間取得できるようにし、社員のワーク・ライフ・バランスをサポートしています。ヤマト運輸ではこれに加えて、育児短時間勤務を「申し出に関する子どもについて2回」まで取得可能とするなど、より制度が利用しやすい環境整備に各社で取り組んでいます。

### 育児・介護の支援制度(ヤマト運輸の例)

育児休業	・配偶者も育児休業を取得の時は、子どもが1歳2カ月を迎えるまで取得できる ・事情によって2歳の誕生日の前日まで延長可能
子どもの看護休暇	・就学前の子どもについて1人であれば年5日、2人以上の場合は年10日まで取得できる
育児短時間勤務	・子どもが小学校4年生終了まで申請の上で取得できる ・1日4時間・5時間または6時間の勤務 ・申し出に関する子について2回まで取得可能
介護休業	・対象家族1人につき、通算365日を上限として取得できる
介護短時間勤務	・対象家族1人につき、最長4年間取得できる ・1日4時間・5時間または6時間の勤務

### 2014年度の育児休暇・育児短時間勤務取得者数(ヤマトグループ)

育児休業取得者数	男性	6
	女性	521
育児短時間勤務利用者数	男性	10
	女性	425

### 2014年度の育児休暇・育児短時間勤務取得者数(ヤマト運輸)

		2013年度	2014年度
育児休業取得者数	男性	386	2
	女性		386
育児短時間勤務利用者数	男性	328	7
	女性		325

こうした取り組みの結果、2015年4月までに、厚生労働省より「子育て支援に取り組む企業」として4社※が認定(次世代育成支援対策推進法に基づく)され、くるみんマークを取得しています。

※ ヤマトマネジメントサービス、ヤマト運輸(2014年)、ヤマトロジスティクス(2013年)、ヤマトシステム開発(2011年)



### 社員と家族に向けて——福利厚生と相談窓口

グループイントラネット「イエネコネット」では、ヤマトグループ社員が利用できる福利厚生制度を分かりやすく紹介しています。また日常生活で困ったときの相談先として「総合相談窓口」を開設。社員およびその家族の悩みごとに各専門家が相談員として対応する体制を整えています。

## 社員の家族を招いて「職場見学」を実施

ヤマトグローバルロジスティクスジャパン、ヤマトシステム開発、ヤマトWebソリューションズでは、社員の家族を職場に招待し、会社の仕事を知ってもらう「職場見学」を実施しています。社員の家族に職場の雰囲気や仕事内容を知ってもらい、また、社員本人も仕事の意義や遣り甲斐を見つめなおす機会にしています。



ヤマトグローバルロジスティクスジャパンによる職場見学

## 社員満足の上向

### 「満足ポイント制度」の継続で、褒めあい、育てあう文化が育っています

ヤマト運輸は、お客様・社員・社会に対して多くの満足を創造するため、2008年11月から「満足ポイント制度」を導入しています。この取り組みでは、自分が創造した満足に対する(1)仲間からの評価、(2)自分で立てた目標に対する自己評価、(3)会社(本社・支社・主管支店)からの評価をポイント化し、イントラネット内の専用画面から「満足BANK」に貯めていきます。これにより、各自が創造した満足の量や中身を数値で確認。一年の間に満足ポイントを一定数以上貯めることができた社員を「満足クリエイター」に認定し、ポイント数に応じて、ダイヤモンド・金・銀・銅のバッジを贈呈しています。2014年度には、13,640名(前年度33,857名)の満足クリエイターが誕生しました。

本制度は、社員が互いのよいところを認め合う「褒める文化」を醸成し、仕事への意欲を向上させるうえでも有効と考えています。ヤマトファン賞(詳しくは「[「ヤマトファン賞」でお褒めをいただいた社員を表彰](#)」のページを参照ください)の受賞者増加や、荷物事故の減少など、品質面でもよい結果につながっています。

こうした活動はグループ会社にも広がっており、ヤマトシステム開発の「ハッピーポイント制度」、ヤマトホームコンビニエンスの「ありがとうポイント制度」、2012年度にスタートしたヤマトグローバルエクスプレスおよびヤマトロジスティクスなどBIZロジ6社による「満足ポイント制度」などがありますが、2013年度には、ヤマトオートワークスで「My☆Star制度」がスタートしました。またヤマトフィナンシャルでは「知恵ッター」という掲示板システムにより、情報共有と褒める文化の醸成への取り組みを進めています。

#### 2014年度満足ポイント制度(ヤマト運輸)

	ダイヤモンド	金	銀	銅	計
2014年度	1,252	3,604	4,725	4,059	13,640



「満足BANK」サイトトップページ

## 挑戦と成果を称える業績表彰制度

ヤマト運輸では、毎年度上期と下期の2回、対象期間内に成果を出した任意の成功事例を事業所やプロジェクト単位で表彰する業績表彰制度を設けています。『目的』と『取り組み』と『成果』の間に明確な因果関係があるなどの評価基準で選考し、特に優れたグループには「社長賞」が授与されます。

2014年度は938件のエントリーがあり、そのうち17件で社長賞が授与されました。また、半年間を通じて交通事故・労災事故・作業事故・荷物事故・クレームの発生件数ゼロを達成したセンター115店には「特別賞」が贈られました。

### 2014年度業績表彰エントリー数・受賞数(件)

	エントリー	社長賞		支社長賞	特別賞
		事例表彰	ソリューション		
11期上期(2014年度上期)	523	8	1	98	47
11期下期(2014年度下期)	462	7	1	105	68
計	938	15	2	203	115

## 全社員対象の提案制度「クロネコたまご」

「クロネコたまご」は、ヤマト運輸のすべての社員が業務改善や新商品・サービスに関する提案をすることができる制度です。自分が提案するだけでなく、他の社員の提案に対して、投票・意見を行うこともできます。

こうして寄せられた提案・意見のうち、実現に向けて検討する提案に「ヒント賞」、さらにその中で実現に至った提案には「明日のヤマト賞」を授与しています。

### 2014年度「クロネコたまご」応募数・受賞数(件)

	応募	明日のヤマト賞	ヒント賞
2014年度	717	39	42

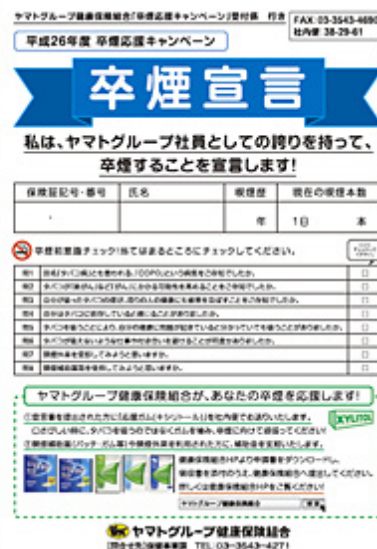
## 社員の健康増進

### ヤマトグループ健康保険組合

2010年9月、ヤマトグループは、社員一人ひとりが「健康力」を高め、豊かな社会の実現に貢献することを目的として「ヤマトグループ健康宣言」を策定しました。これに基づき、ヤマトグループ健康保険組合は「健康」に関する様々な施策を実施し、社員と家族の「健康増進」と「疾病予防」を推進しています。



「ヤマトグループ健康宣言」ポスター



喫煙対策は「ヤマトグループ健康宣言」が掲げる3つの取り組みの1つです。ヤマトグループ健康保険組合では2014年より「卒煙応援キャンペーン」を実施し、喫煙者にタバコの害の怖さや健康被害について周知を図るとともに、有効な禁煙補助ツールを紹介し、自己負担額の一部を補助しています。

## Topics

### ヤマトグループの健康への取り組みが、外部から高く評価されました。

ヤマトグループ健康保険組合は、2014年9月、日本ヘルスサポート学会より「第7回学会賞 実践活動部門賞」を授与されました。

本賞は、3年程度の継続的な取り組みによって顕著な成果を上げた継続的なヘルスサポートのプログラム、または事業活動を表彰するものです。今回の受賞では、会社と労働組合との協働のもと、日本全国に存在する健康保険組合加入者に対して健康診断・特定保健指導を実施し、高い実施率・健康リスク改善率を上げていることが評価されました。

さらに、2014年11月には、厚生労働省所管の「スマートライフプロジェクト事務局」が主催する「第3回 健康寿命をのばそう！アワード」にて「厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞」を受賞しています。本賞は国民の生活習慣を改善し、健康寿命をのばそうという観点から優れた取り組みを行っている自治体・団体・企業を表彰するもので、グループ全体で取り組む「禁煙への取り組み」が高く評価されました。

今後も「会社」「労組」「健保」三位一体で社員の健康増進・維持に努めます。



「第7回学会賞」表彰式の様子



「第3回 健康寿命をのばそう！アワード」表彰式の様子



## 乳がん検診バスの全国巡回

ヤマトグループでは、乳がんの早期発見早期治療を目的とし、社員の乳がん検診受診率を向上させるため「乳がん検診バス」の巡回を毎年実施しています。

「マンモグラフィ検査」と「超音波検査」を搭載したバスが1年をかけて全国の事業所を巡回し、受診しやすい場を提供することで利用者は年々増加しています。今後も内容を拡充し、事業を展開していきます。



乳がん検診バス

## 事業所対抗「卒煙バトル」の開催

社員の卒煙を支援するため、2014年は約半年間にわたり、卒煙に成功した社員の比率を事業所間で競う「卒煙バトル」をヤマト運輸北海道支社―東北支社間で開催し、両事業所あわせて414名が卒煙に成功しました。互いに競い合う形で健康増進に取り組むのは初めての試みで、チームとして卒煙の意識が高まり、成果へとつながりました。今後はほかの事業所にもこの効果的な取り組みを順次拡大していきます。



「卒煙バトル」ポスター

## 「健康お料理教室」の開催

2014年10月、ヤマト運輸(株)船橋主管支店の社員食堂にて家族参加型の「健康お料理教室」を開催しました。

本イベントは「生活習慣病を予防するための食の大切さ」を知ってもらうため開催したものです。当日は社員とその家族が参加し、管理栄養士による講義を受けた後、簡単に作れるカロリーカットメニューの実演を見学、実食を行いました。開催後、参加者から「毎週開催してほしい」という声もあり、実施は好評でした。



## 年金資産の運用

---

ヤマトグループ企業年金基金では2014年7月29日より、「年金資産の運用に関する基本方針」に、グローバルコンパクトや責任投資原則等の考え方に基づく社会的責任に配慮して年金資産の運用を行うことを規定しています。

# パートナー・取引先とともに

取扱店、クロネコメイト、運送協力会社など、パートナーとの公正な取引、良好なコミュニケーションはヤマトグループ発展の基盤となります。良きパートナーシップの確立に努め、共存共栄を目指します。

## 取扱店

コンビニエンスストア、商店など全国約24万に及ぶ取扱店は、お客様とヤマト運輸とを結ぶ大切なパートナーです。

## クロネコメイト(クロネコDM便委託配達員)

「クロネコDM便」の成長を支えるのは、個人契約の委託配達員であるクロネコメイト(通称メイトさん)です。

## 運送協力会社

ヤマト運輸では、幹線輸送などの一部を一般貨物自動車運送事業者の皆様にご委託しています。すべての運送協力会社と「傭車契約書」を締結しています。

## コミュニケーション

### 日々の訪問で情報交換【取扱店】

ヤマト運輸からは、情報誌「クロネコだより」の発行や日々の訪問を通じて、ヤマトグループの事業活動の動きや新サービス、地域の情報などを随時お伝えし、また取扱店からは、宅急便をご利用いただくお客様の生の声・ご要望をうかがうなど双方向コミュニケーションを深め、サービスの向上に努めています。



毎日の集荷訪問でコミュニケーションを深めています



## クロネコメイト連絡会を実施【クロネコメイト】

ヤマト運輸では、全国で約43,000名を超えるメイトさんとのコミュニケーションを促進し、業務の品質向上を図るため、年4回「クロネコメイト連絡会」を全国各地で開催。メイトさん同士のコミュニケーションや、ヤマト運輸からメイトさんへのお知らせ、逆にメイトさんからご意見をいただく場として、配達時の工夫や情報交換など、毎回たくさんの議論が交わされています。

## パートナー会の開催

ヤマトグループ各社で、パートナーとの交流機会になるようなイベントの開催を随時検討しています。

2014年9月には、ヤマトシステム開発で、2007年以来7年ぶりとなるパートナー会を開催しました。本イベントは、事業活動にさまざまな形で協力いただいているパートナー会社を対象として、事業の方針やお願いなどを伝えるとともに、業務に関する意見交換などを通じて互いに親睦を深めることを目的としたものです。当日はパートナー会社80社から149名に参加いただきました。今後は本イベントを定期的に行い、ビジネス協業体制の強化につなげていきたいと考えています。



ヤマトシステム開発でのパートナー会

## パートナーのCSR実践を支援

### 繁忙期前に安全情報を共有【運送協力会社】

ヤマト運輸は、運送協力会社を「ともにお客様の大切な荷物をお運びするパートナー」と捉えています。こうした考えのもと、ロジスティクス分野の最優先課題である「安全第一」を協力会社にも実践していただくべく、安全対策や安全研修などを積極的に実施しています。例えば、単身者の引越しが増える年度末などの繁忙期にあたっては、必ず事前に運送協力会社と協議の場を設け、事故事例の研究などを行っています。

# 株主・投資家とともに

ヤマトホールディングスでは、財務情報・非財務情報をバランスよく発信し、株主・投資家の皆様との双方向コミュニケーションに努めています。

引き続き、株主・投資家の皆様との建設的な対話の実現を目指し、企業価値の拡大を図っていきます。

## 株主・投資家とのコミュニケーション

### 株主総会の実施

2015年6月23日、第150期定時株主総会を銀座プロッサム(中央会館)ホールにて開催しました。より多くの皆様に議決権を行使いただくために、インターネット上での議決権行使を可能にしているほか、法定よりも1週間早い、総会の3週間以上前に招集通知を送付しています。招集通知および決議通知は日本語版・英語版を用意し、議決権行使結果等の情報とともにホームページに掲載しています。

### 情報開示・コミュニケーション

ヤマトホールディングスではホームページ上に「株主・投資家情報」を掲載し、決算関連の情報や、株価情報、説明会資料等の各種情報を、適時、適切に開示するよう努めています。

これに加えて、株主・投資家の皆様に向けた「アニュアルレポート」「株主の皆様へ」の発行や、経営陣との直接対話の機会創出を通じて、双方向コミュニケーションに努めています。

#### 【2014年度の活動実績】

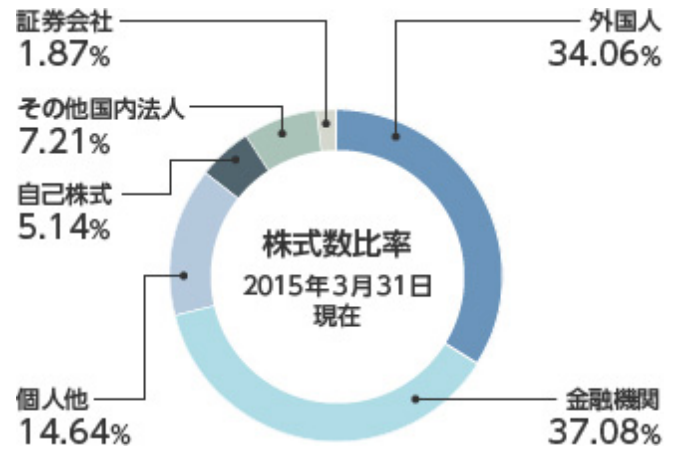
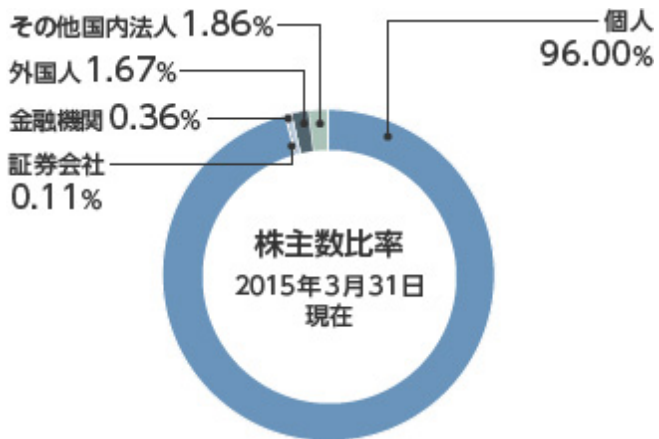
- ・アナリスト向け決算説明(4回)
- ・海外IR(北米、欧州、アジア:各地年1回以上)
- ・「アニュアルレポート」の発行(1回)
- ・「株主の皆様へ」の発行(2回)
- ・スモールミーティング(2回)他、施設見学会等
- ・個人投資家向けイベントへの出展

### 株主の皆様に対する利益還元

ヤマトグループでは、配当の実施と自己株式取得ならびに消却の2つの観点から株主の皆様への利益還元を検討、推進しています。その一環として、2014年10月30日開催の取締役会において300億円の自己株式取得および19,120,200株の自己株式の消却を決議しました。自己株式の取得については、2014年11月28日の買付をもって上限額に達したため終了しています。また、2014年度の剰余金の配当額(期末配当)は、1株当たり13円とし、既に実施済みの中間配当金1株当たり12円と合わせて、年間配当額の合計は25円となりました。

事業戦略の着実な遂行によって営業利益を向上させていくとともに、総還元性向を意識した資本政策を実行していくことで、創立100周年を迎える2020年3月期のROE目標数値11.0%以上の達成を図っていきます。

## 株式の状況(2015年3月31日現在)



# ステークホルダーコミュニケーション

ヤマトグループの経営理念、企業姿勢や、安全・環境・社会についてのさまざまな取り組みをステークホルダーの皆様にご理解いただくために、さまざまな形でコミュニケーションの充実を図っています。

## 講演への参加

### 講演参加一覧

日程	テーマ・講演名
4月22日	東京恵比寿ロータリークラブ 例会
4月18日	日経BPコンサルティング ブランド・ジャパン2014
6月9日	百万石会 総会
6月10日	国際経営者協会 国際経営講座
6月11日	共同通信社 松江みらい創造塾
7月1日	横浜国立大学経営学部 特別講義
7月16日	早稲田大学ビジネススクール リーダーシッププログラム
7月17日	日本能率協会 新任監査役セミナー
7月23日	野村マネジメントスクール トップのための経営戦略講座
8月1日	共同通信社 大分政経懇話会
9月26日	日本ホスピタリティ協会 知恵の場
9月27日	鎌倉投信 受益者総会
10月1日	日本生産性本部 経営アカデミー
11月11日	KOBE Executive Seminar
11月29日	日本化学工学会 経営ゼミナール
1月15日	財界研究所 財界21世紀会
1月14日	新経営研究会 イノベーションフォーラム2014
1月21日	産業人材研修センター 麻布セミナー
1月26日	神戸商工会議所 経営トップセミナー

## 羽田クロノゲート 見学コースの一般公開

ヤマトグループは、大型物流拠点「羽田クロノゲート」に見学コースを設け、2014年2月4日から無料で一般公開しています

本見学コースは、2019年の創業100周年に向けて、グループの歴史や宅急便サービスの進化の紹介を通じて、これまでの成長を支えていただいたお客様への感謝の気持ちをお伝えしようと解説したものです。コース内には、宅急便の仕組みやヤマトグループの歴史、またグループ全体で推進する「バリュー・ネットワーキング」構想や、環境への取り組みについて、実際に「見て」「聞いて」「触って」「体験して」いただくための5つのアトラクションをご用意しています。

※ 見学コースの詳細や予約については[こちらのページ](#)をご覧ください。



羽田クロノゲート 見学者コリドー



# 社会貢献活動

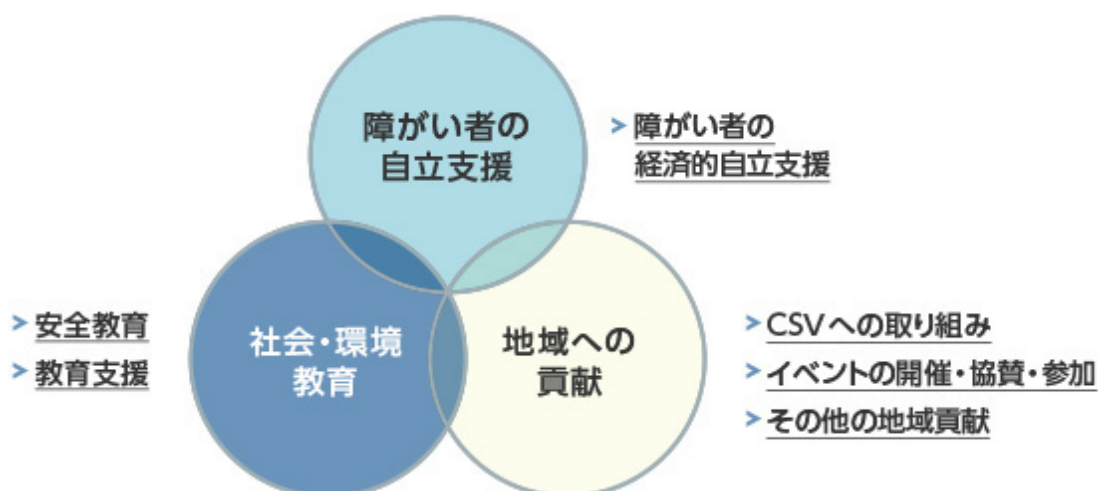
ヤマトグループは、株主、お客様、地域の皆様、パートナー、社員とのコミュニケーションを広く行い、互いの共存共栄を実現します。

生活シーンにおける便利さ・快適さに対するニーズ、そしてビジネスシーンでの一貫性のある物流ソリューションに対するニーズの深まりは、常にヤマトグループにとって挑戦すべき課題です。グループ社員一人ひとりが、「どうしたらお客様に満足していただけるか」を常に考え、より良いサービスやビジネスモデルを提供して、日々お客様満足の創造に取り組んでいます。

## ヤマトグループの社会貢献活動

豊かな地域づくりに貢献することは、地域における企業市民としての使命であり、ヤマトグループの成長と発展の基盤です。

ヤマトグループの社会貢献活動のテーマは3つ。地域に根づいて事業活動を展開するヤマトであればこそできる『地域への貢献』、子どもたちの健全な育成をサポートする『社会・環境教育』、そしてヤマト福祉財団と連携して取り組む『障がいのある方々の自立支援』です。



### 社会・環境教育

> 安全教育

> 教育支援

## 地域への貢献

> CSVへの取り組み

> イベントの開催・協賛・参加

> その他の地域貢献

## 障がい者の自立支援

> 障がい者の経済的自立支援

## 社会貢献活動

# 安全教育

ヤマトグループは、地域の人々、特に子どもたちに交通安全の大切さを伝える「安全教室」の開催に力を注いでいます。自社で機会を設けることはもちろん、関連イベントなどにも積極的に参加しています。

### こども交通安全教室

#### 【2014年度】1,874回開催、約21万人の子どもたちが参加

子どもの交通事故防止はヤマトグループの大きな願いです。ヤマト運輸では1998年より、地域の子どもたちに交通ルールや交通安全への知識を伝える「こども交通安全教室」を全国各地で実施してきました。セールスドライバー(SD)を中心とした社員が地元の保育所・幼稚園・小学校に出向き、着ぐるみなどを用いて楽しく、分かりやすく交通安全について指導します。特に集配車の乗車体験は、実際に運転席に座ってSDの死角を体験し、あわせて車の内部を見学するという内容で、普段できない体験が子どもたちや、保護者、先生方にも好評を博しています。

2014年は全国で1,874回開催し、約21万人の子供達が参加しました。累計では開催回数約2万4000回以上、約259万人に参加していただいています。

また、この取り組みは海外も含め、グループ各社にさまざまな形で広がりを見せています。

#### 【ヤマトグローバルエクスプレス】

ヤマトグローバルエクスプレスでは2014年度、全国で27回のこども交通安全教室を開催しました。また、2014年11月、茨城県土浦市の保育園にて、横断歩道の渡り方について寸劇を実施したほか、死角の体感などを通じて車の周りに潜む危険性を学んでいただき、さらにはどのような危険が生じるのかを問いかけ、考えていただくことで、自ら危険を発見するための意識づけを促しました。



ヤマトグローバルエクスプレスによるこども交通安全教室

#### 【ヤマト(中国)運輸有限公司／ヤマト国際物流有限公司】

ヤマト(中国)運輸有限公司とヤマト国際物流株式会社は、上海市内の幼稚園2か所でこども交通安全教室を開催しています。2014年度は11月と12月に開催し、日本国内での事例を参考に、「横断歩道の渡り方」や「車の死角」を学んでいただきました。



中国でのこども交通安全教室

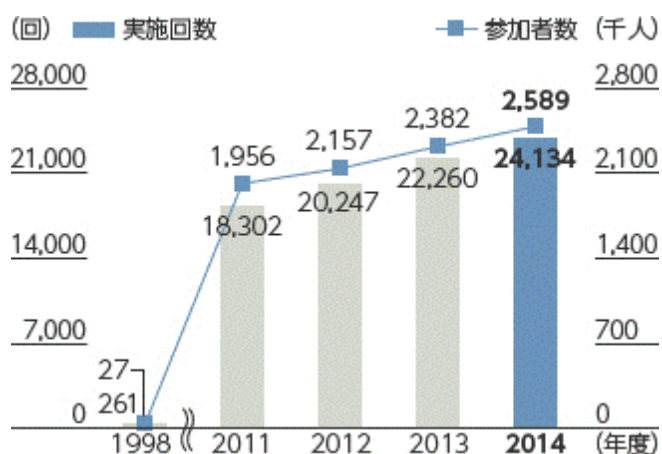
【ヤマトボックスチャーター】

ヤマトボックスチャーターでは2014年度、大型車両を使用したことも交通安全教室を開催しました。教室では、大型車ならではの死角の大きさなどを体感することを通じて、小型車・中型車とは異なる危険を想定しなければいけないことを実感いただきました。



ヤマトボックスチャーターによるこども交通安全教室

「こども交通安全教室」実施状況 [累計推移](ヤマト運輸)



その他の安全教室

【ヤマト運輸愛媛主管支店】

2014年6月7日、古屋国家公安委員会委員長の出席のもと、愛媛県松山市で開催された「車座ふるさとトーク」に参加し、地域における高齢者の交通事故防止について意見交換を行いました。

高齢化社会が進む中、高齢者が交通事故に遭う事例も増加傾向にあります。こうした事態を受けて、愛媛主管支店では、自治体とともに高齢者向け安全教室の開催などの活動を進めています。今後も地域の安全啓蒙活動に積極的に参加して、安心・安全な地域社会作りにも貢献していきます。



車座ふるさとトーク

### 【ヤマト運輸静岡主管支店】

2014年11月12日、清水警察署の署員の方々を招いて、自転車運転の安全教室を開催しました。当日は標識や自転車の走行場所の説明などの学科のほか、実際に自転車を使用した衝撃体験訓練を実施しました。



自転車運転の安全教室

### 【ヤマト運輸姫路主管支店】

2014年11月4日、安全専門講師を社外へ派遣して企業向けの安全教室を開催しました。この教室は、近隣の企業様からの依頼により、安全専門講師を社外へ派遣し、ヤマト運輸における安全に対する各種取り組みを企業の社員の方々に説明しました。企業様からは今後もぜひ開催してほしいとの言葉を頂きました。

### 【ヤマトリース】

ヤマトリースでは、お客さまを対象とした安全セミナーを2014年度に全国3か所で開催しました。

セミナーではヤマトグループの安全活動の事例やノウハウ、またコミュニケーション活動を通じた安全への取り組みなどをご紹介し、安全に関する共通の課題をお客さまと共有しました。参加されたお客さまからは好評をいただいております。今後も安全セミナー開催を続けていきます。

このほか、グリーン経営認定証やGマークの取得支援など、お客さまの安全・環境対策のサポートにも積極的に取り組んでいます。



安全セミナー

## その他の取り組み

### 交通安全誘導の実施

#### 【ヤマトホームコンビニエンス】

ヤマトホームコンビニエンス東関東統括支店は、2014年8月～10月の間に、管下の全店で「地域の交通安全誘導」のお手伝いを実施。小・中学校の近くの、子どもたちが頻りに利用する交差点を主なターゲットとして、旗振りなどを実施しました。こうした取り組みを、歩行者の気持ちや考え方を理解する機会と位置づけ、安全運転への意識醸成に役立てています。



交通安全誘導

#### 【ヤマトパッキングサービス】

ヤマトパッキングサービスでは、毎年春、秋の全国交通安全運動期間中、地域住民の方々と一緒に横断歩道での誘導を実施しています。約15年以上にわたり取り組んでいることが評価され、深川警察署ならびに深川交通安全協会から感謝状をいただきました。



横断歩道での誘導

### 「大塚さくら公園」開拓に参加

#### 【ヤマトグローバルエクスプレス宮崎営業所】

宮崎市内にある「大塚さくら公園」は、放置され荒れていた竹林を、地域住民の方が、「道路で遊ぶしかない地域の子供たちに、安全に遊べる場所をつくってあげたい」との思いから、切り拓き、整備し始めた公園です※。

ヤマトグローバルエクスプレス宮崎営業所ではこの思いに共感し、他のボランティアの方々とともに開拓に協力。2014年7月20日、9月7日、10月25日の3回の作業に参加し、樹木の伐採や運搬をお手伝いしました。

安全の向上に貢献すべく、今後もさまざまな角度からボランティア活動などを続けていきます。



「大塚さくら公園」開拓のお手伝い

※ 2014年7月に宮崎市より正式に認可されました。

## 社会貢献活動

# 教育支援

ヤマトグループは、未来を担う子供たちの学びを助け、働くことへの興味を育てることを目的に、講演会や職業体験などを積極的に実施しています。

### 高校生向けの経営セミナーを開催

ヤマト運輸では、「高校生経営セミナー」を毎年実施しています。本セミナーは、高校生により広い視野を持って社会とのかかわりを認識してもらい、自らの意思で進路を開拓するきっかけをつくってもらう目的で実施しているものです。

2014年度は、全国から過去最多の19チーム・84名が参加しました。セミナーではまず、ヤマト運輸の社員がメンター（助言者）として高校生に職場を案内し、現在行っているサービスを説明。「新たなネコロジーの企画立案～事業を通じてみんなでエコ社会を実現しよう～」をテーマに、約6か月にわたり企画立案に取り組んでもらいました。初の試みとして、宅急便を展開しているシンガポールの高校生も参加し、国際交流ができる場を設けました。

- ※1 「ヤマト運輸高校生経営セミナー」は、文部科学省主催の「平成26年度 青少年の体験活動推進企業表彰」において「審査委員会奨励賞」を受賞しています。詳細は[公式サイト](#)をご覧ください（外部ホームページに移動します）。
- ※2 高校生経営セミナーについては、「[“DAN-TOTSU”を目指して 高校生経営セミナー](#)」もご覧ください。



立案した企画を発表



集合写真

### クロネコヤマト環境教室の開催

ヤマト運輸では、次世代を担う子どもたちへの環境教育をサポートするため、「クロネコヤマト環境教室」を2005年10月から開催しています。詳細は「[環境保全への貢献](#)」を参照ください。

## 仕事のやりがいや大変さを紹介

### 「職業体験」を行うテーマパークに協賛

ヤマト運輸では、子どもにさまざまな職業を体験してもらう各種のテーマパークに協賛しています。子供達が施設内に再現された「街」で働く体験などを通じて、社会と自分との関わり、経済の仕組み、お金とは何か、仕事とは何かなどを学ぶ機会を提供しています。

東京都の「[キッズニア東京](#)」、兵庫県の「[キッズニア甲子園](#)」に、「宅配センター」パビリオンを出展。子どもサイズのウォークスルー車や台車で宅急便の集配を体験してもらっています。また、2013年に千葉県でオープンした「[Kandu\(カンドウ\) 幕張新都心](#)」にも協賛しています。このほか、2014年度からは新たに、8月に宮城県にオープンした「仙台子ども体験プラザ」の「スチューデントシティ」に出展しています。



「仙台子ども体験プラザ」での体験の様子

### 各地の職業体験イベントに参加

ヤマト運輸では、各地の自治体や商業施設で開催されている職業体験イベントに参加し、地域の子供達がさまざまな仕事についての理解を深める機会を提供しています。

2014年度は佐賀県の「ゆめタウン佐賀」の職業体験教室や大阪府で開催された「おしごとたいけんin大阪タカシマヤ」、静岡県で開催された「キッズジョブ2014」など、多くのイベントに参加しました。



「キッズジョブ2014」配送体験前に注意事項などを伝達

### 小・中学生などを招いて職業体験を実施

#### 【ヤマト運輸】

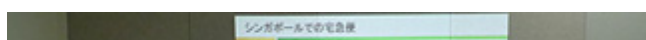
ヤマト運輸では、各地のベースやセンターで小学校を中心に社会科見学や職業体験の受け入れを行っています。

2014年には民間企業研修として小学校の教職員を受け入れ、物流業への理解を深めていただきました。



小学校の教職員が物流業を体験

#### 【シンガポールヤマト運輸】





シンガポールヤマト運輸では、2014年11月、地域貢献の一環として、シンガポール日本人学校の中学生を対象とする職業体験を実施しました。参加者には、パソコンを使用して社内用のポスターを作成していただき、企画のノウハウやパソコンの使い方を学んでいただきました。



中学生向け職業体験を実施

### 【ヤマトシステム開発】

ヤマトシステム開発では、例年、江東区の中学生を迎えて職業体験プログラムを実施しており、3日間をかけて物流センター・データセンターの見学やビジネスマナー学習、ホームページ作成などを体験してもらっています。

2014年度は本プログラムを11月、1月の計2回実施し、のべ8名に参加いただきました。



中学生向け職業体験(2014年11月)

### 【ヤマトホームコンビニエンス】

ヤマトホームコンビニエンス東京統括支店北砂支店では、例年、小学生の職業体験を行っています。挨拶、名刺交換から始まり、家財の梱包やトラックへの積み込みにいるまでの引っ越し作業を体験していただき、大きな荷物を運ぶことの大変さや達成感、安全のために守るべきルールの大切さを学んでいただいています。



小学生向け職業体験

## 本業のノウハウを活かした社会貢献

### 障がい者向けの「パソコン教室」を開催

ヤマトシステム開発では、障がい者の方を対象としたパソコン教室を2011年度から毎月開催しています。教室では、社内公募で集まった社員が講師をつとめ、パソコンの起動方法から各種アプリケーションの使い方まで、実践を通して学んでもらっています。



パソコン教室

## 社会貢献活動

## CSVへの取り組み

ヤマトグループは、地域社会と企業が共有している価値を、本業を通じて創造していく、というCSV(Creating Shared Value=共有価値の創造)の考えに基づいて、全国各地の自治体と連携しながら、これまでにない事業形態の創出に取り組んでいます。

## 「運ぶ」ことを通して生活全般を支援

## 高齢化が進む各地で「高齢者の見守りの取り組み」を展開

少子化や都会への人口集中が進み、過疎化・高齢化は全国的な課題となっています。そうしたなかで、近隣に家族がいない高齢者を定期的に訪問し、健康状態などをチェックすることの必要性が増してきました。そこでヤマト運輸は、自治体などと協力し、定期的な配達とあわせて高齢者の在宅状況などを確認する「高齢者の見守りの取り組み」を2010年度から展開しています。

2015年7月時点で、全国の自治体と226件の協定を結びました。それぞれの地域の状況も踏まえて、活動内容を随時見直しながら、今後も活動地域を広げていきます。

※ 詳細はヤマト運輸ホームページ「[地域の課題解決取り組み事例](#)」を参照ください。(外部ホームページに移動します)

## 【青森県黒石市の見守りの取り組み】

青森県黒石市では、2013年4月から「高齢者見守りの取り組み」を開始しました。

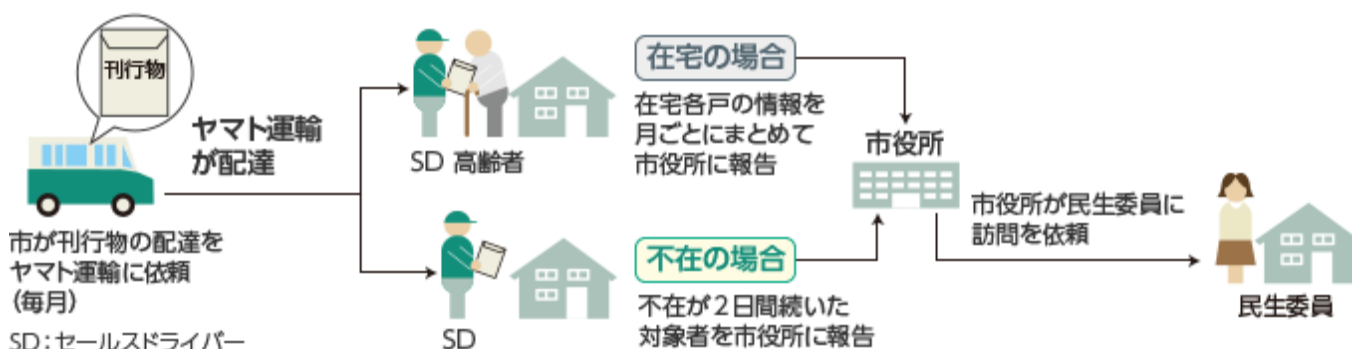
高齢者見守りの取り組みの特徴は、シンプルな仕組みづくりにあります。まず、市が「一人暮らし高齢者」向けの刊行物を定期的に作成し、その配達をヤマト運輸に依頼。セールスドライバー(SD)が荷物を受取人である高齢者に手渡しし、あわせて健康状態などを確認します。このとき、2日間続けて不在であれば、市に報告します。このように手間やコストを最小限に抑える仕組みとすることで、事業の継続性・採算性を確保しつつも、確実に行政機関が異変を察知できるようにしています。

※ 特集「[ヤマトグループのCSV](#)」も参照ください。



SDは荷物を手渡しして、近況を確認する。

## 高齢者見守りの仕組み



※ 青森県黒石市での見守り事業の詳細は「[地域と連携したCSVの推進 \(ヤマトグループCSR報告書2014【ハイライト版】\)](#)」をご覧ください。

## リユース品の出張販売で生活支援を実現

ヤマトホームコンビニエンスは、山梨県大月市の廃校となった小学校の体育館を活用して、中古の家電や家具などを出張販売する「クロネコキャラバン」を毎月開催しています。市のホームページで案内していただくなど、町おこしのイベントとして行政と一緒に取り組むことにより、開催当初は200名ほどだった来場者数が現在では400名～500名ほどにまで増え、地域の皆様の集いの場所としても人気が出てきました。

2014年度には、全国で200回のクロネコキャラバンを開催しました。今後もお客様のニーズに合わせた商品やサービスを販売し、また、お客様とのコミュニケーションを大切にしながら、地方の課題解決に貢献していきます。



リユース品の出張販売で生活支援を実現

## 配送サービスの活用で日本の旅を安心・安全・快適に

近年、日本を訪れる外国人の数は増加を続け、2014年には累計1,300万人に達しています。国土交通省 観光庁の「訪日外国人の消費動向(平成26年 年次報告書)」によると、その約6割は団体ツアーを利用しておらず、自ら大きな荷物を持って日本国内を移動しているのが現状です。また、日本の宅配運送サービスを利用し、手ぶらで観光を楽しみたいという訪日外国人が多い一方で、「サービス内容を知らない」「外国語対応が不十分」などの声も多く、認知度向上や外国語対応などが課題でした。

そこでヤマト運輸は、全国約50カ所の店舗で手荷物のお預かりや宿泊先などへの配送サービスをご提供し、手ぶらで観光やショッピングを楽しめる、おもてなしサービスを提供しています。2015年7月には、ヤマト運輸の15店舗が、「手ぶら観光」のサービス拠点として認定を受けました。これは、国土交通省 観光庁が、窓口での英語対応や手荷物のお預かりの可否などのサービス内容において、条件を満たした事業所を認定するものです。

今後は全国の空港や駅、地域の観光協会と連携し、認定拠点をさらに増やす予定です。訪日外国人のさらなる利便性向上に向けて、取り組みを続けます。



MIDORI長野駅センター

ヤマト運輸の手ぶら観光サービス拠点の詳細については、以下のサイトをご覧ください。

- 日本語 : <http://www.kuronekoyamato.co.jp/hands-freetravel/index.html>
- 英語 : <http://www.kuronekoyamato.co.jp/en/hands-freetravel/index.html>

## 安全な運転を支えるサービスの提供

ヤマト・スタッフ・サプライは、自社の事業として「安全教育事業」を展開しています。本事業は、ヤマトグループ内・グループ外の両方を対象として、運転適性診断や資格取得支援など、「安全な運転」を支えるサービスを提供するものです。

このうち運転適性診断については、2014年度は28,156名の受診があり、そのうち約17,000名はヤマトグループ外の方でした。関東・関西・中部地区では出張での診断も実施しており、ご好評をいただいています。診断には、新たに採用されたドライバーが乗務前に受診する「初任診断」など、法で定められた義務診断のほか、すでに業務についている在籍ドライバー向けの「一般診断」、事故発生者向けの、カウンセラーとの個別面談による「個別診断」「特定診断」があり、“気づき”を促すことで今後の安全運転の継続や事故の再発防止をともに目指していきます。

また、資格取得支援としては、運行管理者試験対策講座や衛生管理者試験対策講座など、事業運営上必須となる各種資格取得のための試験対策講座を展開し、高い合格率を維持しています。

このほか、フォークリフト運転技能講習では、2014年度の受講者が1,671名となりました。ペーパードライバーの方のための「フォークリフト技能向上コース」もご好評をいただいております。東京ではリーチ式フォークの練習ができる設備を備えた教習施設も展開しています。

また、国土交通大臣より運行管理者等指導講習※1の実施機関として認定を受け、2013年11月から実施している「一般講習」に加えて、2014年4月から、運行管理者※2や補助者になろうとする方を対象とした「基礎講習」も実施しています。実務経験豊かな講師によるわかりやすい講義と土日・祝祭日を絡めた日程の多さが支持をいただき、多数の方に受講していただいています。

今後もお客様のご要望にお応えできるよう、メニューの充実をはかり、安全な社会の実現に寄与していきます。

※1 運行管理者やその補助を行う方を対象とした、運行管理の実務や必要な管理手法、関係法令などに関する講習

※2 運行管理者試験に合格した者などの中から事業者が選任した、輸送の安全を確保するための責任者

※3 運転適性診断、指導講習については、以下のURLも参照ください。

●運転適性診断について <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03safety/instruction.html>

●指導講習について <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03safety/dispatcher.html>

## その他の取り組み

ヤマトグループは、「社会から一番愛され、信頼される会社」となるため、地域密着型のサービスを提供し、地域を活性化させることに重点を置いています。この地域の活性化という課題に取り組むためには、地方自治体や企業との協力関係も重要です。ヤマトグループでは地方自治体や企業と協定を締結し、地域の活性化に貢献しています。

ヤマト運輸と明治安田生命の2社は、盛岡市と「地域において支援を必要とする者の把握に関する協定」および「災害時における物資の緊急輸送及び物資拠点の運営等に関する協定」を締結しました。



2014年11月20日に、ヤマト運輸の岐阜主管支店を含めた10社の民間企業が、岐阜県の関市と「高齢者見守りネットワーク事業に関する協定」を締結しました。また、11月26日には大垣市が進めているあんしん見守りネットワーク事業に参加すべく、「見守り関係事業所との協定」を締結しました。



### 案件別内訳(2015年7月末現在)

	総案件数	運用中案件数	協定締結数
見守り・安否	178	87	86
買物・見守り	103	15	11
買物支援	50	10	3
産物	89	24	10
観光	119	40	13
イベント支援	51	29	1
復興・災害支援	193	22	75
ふるさと納税	242	19	0
その他	173	42	27
計	1,198	288	226

## 社会貢献活動

## イベントの開催・協賛・参加

## 「全国離島交流中学生野球大会」への協賛

ヤマト運輸は、2014年8月18日～22日に実施された国土交通大臣杯第7回全国離島交流中学生野球大会に協賛しました。

本大会は、対外試合の難しい離島の球児に交流の機会を作ろうと2008年に始まったものです。ヤマト運輸は、大会が目指す「離島の未来を担う少年少女の交流、夢と希望と勇気をもつ大切さ、離島を誇りに思う心の醸成」という目的に共感し、第一回から協賛しています。今回は、離島にまで張り巡らされたヤマト運輸の全国ネットワークを活用して大会に参加する選手たちの荷物の配送をお手伝いしたほか、オリジナルスポーツタオルの配布、応援メッセージを集めたのぼり旗の贈呈を行いました。

今大会の開催地は新潟県・佐渡市。過去最多の23チームが参加し、鹿児島県の種子島中学校が優勝を飾りました。



離島甲子園

## 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」

> [詳細はこちら](#)

## 地域のイベントへの参加

### 地元の日本人学校のイベントで日本の農産物を販売

#### 【香港ヤマト運輸】

香港ヤマト運輸では、地域貢献の目的で、香港日本人学校小学部 大埔校の一般開放イベントである「ランタナ祭」に毎年参加しています。今回のイベントは2015年1月に開催され、当日はさまざまな取り組みを実施し、なかでも国際宅急便を利用して日本から直送した高橋千明果樹園様のリンゴ（長野県産）やイチゴ（熊本県産）などの商品の販売が大変好評で、リンゴについては、午前の中に200玉が完売しました。また、学校の敷地内で子ども交通安全教室も開催し、車両内部の様子や車両の死角などについて学んでいただきました。



普段見ることが出来ない車両の内部をご案内

#### 【ヤマトシステム開発】

ヤマトシステム開発は、2014年10月26日～27日、江東区豊洲文化センターが主催する「豊洲フェスタ」に参加しました。

当日は、社内公募で集まった社員が企画から検討した催し物「ペーパークラフトで『まち』をつくろう！」を実施。作成済みのペーパークラフトを思い思いに並べて「まち」をつくるコーナーと、ペーパークラフトを作成する楽しさを体験するコーナーとを設け、2日間で延べ279人の方に楽しんでいただきました。



豊洲フェスタ



## 地域交流イベントの開催

### 羽田クロノゲートで夏祭りを開催

#### 【ヤマト運輸】

ヤマト運輸は、地元の方々との親睦を図るため、2014年8月9日、羽田クロノゲートの地域貢献ゾーンで夏祭りを開催しました。

当日は、焼きそばやから揚げなど夏祭りらしい食べ物・飲み物を販売することはもちろん、プロバスケットチームと一緒に遊べるイベントや、羽田クロノゲートで育てたカブトムシのプレゼントなども実施。さまざまな方に楽しんでいただけるよう工夫を凝らしました。



夏祭りの様子

## ボランティアへの参加

### 献血活動に協力

#### 【台湾ヤマト運輸】

台湾ヤマト運輸は、2014年10月2日と2015年1月7日に、地域で行われた献血活動に参加しました。



社員が献血に参加

### アフガニスタンの子どもたちに絵本を届ける運動に参加

#### 【ヤマトシステム開発】

ヤマトシステム開発は、家族も一緒に参加できる社会貢献として、公益社団法人シャンティ国際ボランティア会(SVA)が主導する、アフガニスタンの子供たちの為に絵本を届ける運動をお手伝いしました。社内公募で集まった社員45名とその家族で、日本の絵本にアフガニスタンの言葉で翻訳したシールを貼りました。

## 社会貢献活動

## その他の地域貢献

全国各地で、ヤマトグループの社員が、詐欺被害の防止や消火活動などに貢献しています。その一例をご紹介します。

## 詐欺被害の防止

ヤマト運輸では、宅急便荷受けの際の品名確認やお客様との日頃のコミュニケーションで、振り込め詐欺被害の防止に貢献しています。

## 【栃木主管支店】

セールスドライバーが集荷に伺った際、お客さまが動揺している様子であったため、警察に相談。振り込め詐欺であることが判明し、警察署から表彰状をいただきました。



## 【岡山主管支店】

送り状に品名が書かれていなかったためセールスドライバーが確認すると、お客さまは本と記入。しかし、本にしては荷物が少し軽いことから「お金などは入っていませんか?」と再確認しました。「お金は送れないのですか?」と問われたことから不審に思い警察に相談したところ、振り込め詐欺と発覚。未然防止に貢献し、警察署から表彰されました。



上記事例を含め、年間10件以上の詐欺被害防止に貢献しています。

## 消防演習・消火活動

### 【長野主管支店】

「春の火災予防運動」に伴って、長野主管支店自衛消防隊、長野中央消防署、長野市消防団と合同での消防演習を行いました。

消防署への通報、社員の避難誘導、消火器による初期消火、はしご車や担架での負傷者の救出という本格的な訓練を実施。屋内では白色発炎筒を焚くなど緊迫した雰囲気を出したうえで、落ち着いて適切な対処ができるよう努めました。



### 【秋田主管支店】

セールスドライバーが集配中に通り掛かった住宅地で火災を発見。同じく火災に気付いた地域の方3名とバケツやホースで水を掛け、延焼を食い止めました。この貢献について、後日、大館市消防本部より「消防協力者表彰」を受けました。



### 【山形主管支店】

山形市内で火災が発生したことを受け、近くを集配していたセールスドライバーが出火元の住人の方の安全を確保するとともに、迅速に119番通報と初期消火を実施しました。この貢献について、後日、消防署より表彰されました。



### 【和歌山主管支店】

セールスドライバーが集配中に、民家の庭先でゴミを焼いていた火が枯れ葉に燃え移っているところを発見。バケツリレーで消火にあたり、後日、表彰状をいただきました。



## 社会貢献活動

# 障がい者の経済的自立支援

## 公益財団法人ヤマト福祉財団の活動

(公財)ヤマト福祉財団は、宅急便の生みの親であり、ヤマト運輸の元会長である故・小倉昌男が、引退後に私財を投じて、1993年に設立しました。「地域社会から信頼される企業」というヤマトグループの企業姿勢に基づき、「障がい者の経済的自立支援」に活動内容を絞り込んで、グループの社会貢献活動を担う別働隊として機能しています。

### 【「夢へのかけ橋プロジェクト」の推進】

「夢へのかけ橋プロジェクト」は、「障がい者の働く場」を経済的に自立した「夢ある職場」へと変えるために行動を起こすプロジェクトです。

具体的な活動として、経済的自立力を備えた新しい福祉について学ぶ「パワーアップフォーラム」(<http://www.yamato-fukushi.jp/works/seminar/>)と、新しい福祉を実現するために行動を起こす施設の合同研修会である「夢へのかけ橋」実践塾を開催しています。さらに、「夢へのかけ橋」実践塾の塾生が起こす事業をモデル化して、将来水平展開できるようにするための「夢へのかけ橋」事業改革モデル化資金も用意しています。

2014年度は、東京・大阪で「パワーアップフォーラム」を開催しました。また「夢へのかけ橋」実践塾を1塾開講し、昨年度開始した塾とあわせて合計で4塾になりました。

2015年度も引き続き「夢へのかけ橋」実践塾の開講を予定しています。また、東京・大阪で「パワーアップフォーラム」を開催する計画です。



パワーアップフォーラム

### 【雇用促進事業】

障がい者の方が働ける機会を増やすため、各グループ会社で雇用促進や就労支援に取り組んでいます。

#### ヤマト運輸 クロネコDM便配達業務での人材起用

2004年10月から、「障がい者のクロネコメール便配達事業」(現:障がい者のクロネコDM便配達事業)と題して、ヤマト運輸のメール便配達業務を障がい者施設に斡旋する事業に取り組んでおり、2015年4月より、クロネコDM便の配達業務の斡旋を継続して行います。



## ヤマト自立センタースワン工舎

業務訓練を通して一般就労を支援するヤマト自立センタースワン工舎は、パンの製造・販売、衣類のクリーニング、ビル清掃の各サービスを通して、障がい者の方の知識や技術の習得、求職活動、就労後の定着を図り、地域で自立した生活ができるよう支援します。



## 【助成事業】

福祉施設の経済的自立をお手伝いすべく、新商品開発や生産性向上に必要な道具や設備の購入を支援する助成金事業を行っています。また、障がい者の自立や社会参加に取り組む事業・活動を助成するほか、障がいのある大学生に奨学金を贈呈しています。



## 【ヤマト福祉財団 小倉昌男賞】

障がい者の自立支援や雇用の創出・拡大、労働条件の改善などを積極的に推し進めた功労をたたえ小倉昌男賞を贈呈しています。



## その他の活動

### 【「夏のカンパ」の実施】

ヤマト労連とヤマト運輸労働組合では毎年「夏のカンパ」を実施しています。2014年度はヤマトグループ約20万人の社員から7,214万円のカンパが寄せられました。このカンパ金は、障がい者の自立と社会参加を支援する(公財)ヤマト福祉財団と、病気や事故、災害などで親を亡くした子どもたちを物心両面で支援する「あしなが育英会」に贈呈しています。

公共の道路を利用して仕事をする企業の労働組合として、交通事故犠牲者の遺族を支援することを目的に始まった「夏のカンパ」も28年目となり、これまでに集まったカンパ総額は総額12億円を超えました。

# ガバナンス

一人ひとりが高い倫理観をもった企業グループであり続けます。

## コーポレートガバナンス

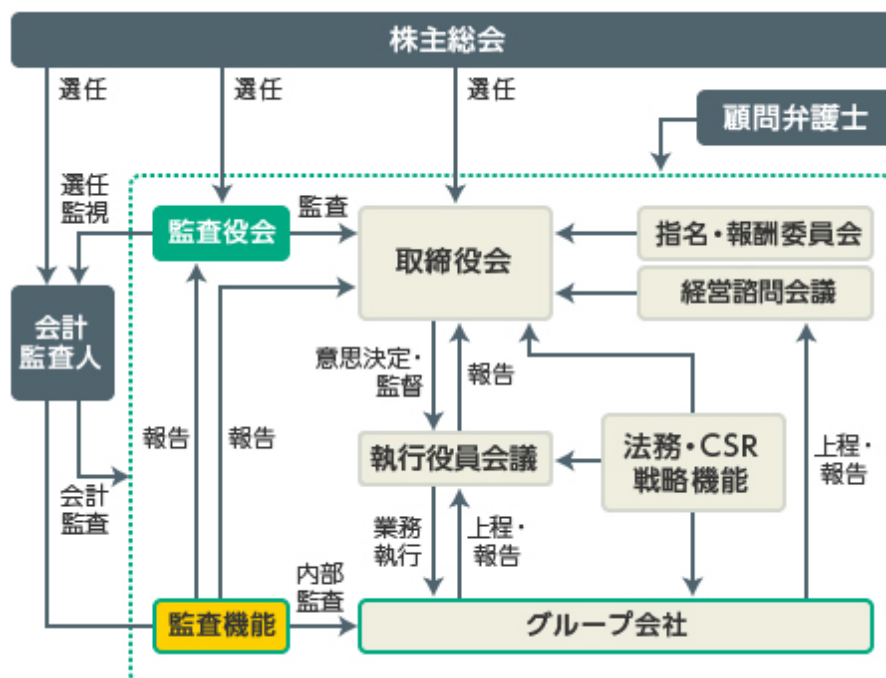
「経営の健全性の確保」、「迅速かつ適正な意思決定と事業遂行の実現」を基本方針として。

純粋持株会社であるヤマトホールディングスおよびグループ各社は、「経営の健全性の確保」、「迅速かつ適正な意思決定と事業遂行の実現」を基本方針として、コーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。

ヤマトホールディングスでは、グループ全体の経営上の意思決定、執行および監督に関わる経営管理組織として、取締役会、経営諮問会議、執行役員会議を設置し、重要事項の意思決定を迅速・的確に行う体制としています。

取締役会は取締役6名（社外取締役2名を含む）で構成され、事業年度ごとの経営責任の明確化を図るため、任期は1年としています。監査役は、常勤監査役2名と社外監査役2名で監査役会を構成し、取締役会など重要な会議への出席などを通して取締役の職務の執行を監査しています。また、グループ監査役連絡会を定期的開催し、主要事業会社の常勤監査役と監査方針・監査方法などを協議するなど全社的な監査機能の強化を推進しています。なお、すべての社外取締役と社外監査役について、東京証券取引所の定めに基づく独立役員として指定し、同取引所に届け出ています。

コーポレート・ガバナンス推進体制



## コンプライアンス

### グループ全体で内部統制を強化。

ヤマトグループでは、グループ全体に健全な企業風土を浸透させ、不正やミスを防止し業務を有効かつ効率的に進めるために、内部統制システムを構築しています。

ヤマトホールディングスは会社法に基づき内部統制システムの基本方針を定め、併せてグループ各社も内部統制の強化を図っています。さらに2008年4月より適用された金融商品取引法に基づく内部統制報告制度に対応するため、ヤマトグループの主要な会社に内部統制の専任者を配置し、業務ルールの見直しや業務の標準化を進めてきました。また、ヤマトホールディングスの監査担当と主要なグループ会社の内部監査担当部署それぞれにおいて、業務がルールに従って有効に実施されているかをチェックし、逸脱したものがあれば直ちに改善する体制を構築しており、2015年3月31日現在のヤマトグループの財務報告に係る内部統制も有効であると判断し、財務省関東財務局へ報告書を提出しています。

なお、2015年5月1日に「会社法の一部を改正する法律」および「会社法施行規則等の一部を改正する省令」が施行されたこととともない、内部統制システム構築に関する基本方針のなかでも、ヤマトグループの業務の適正を確保するための体制および監査に関する体制について現状に即して見直し、法令の改正に合わせて具体的かつ明確な表現へ変更しました。

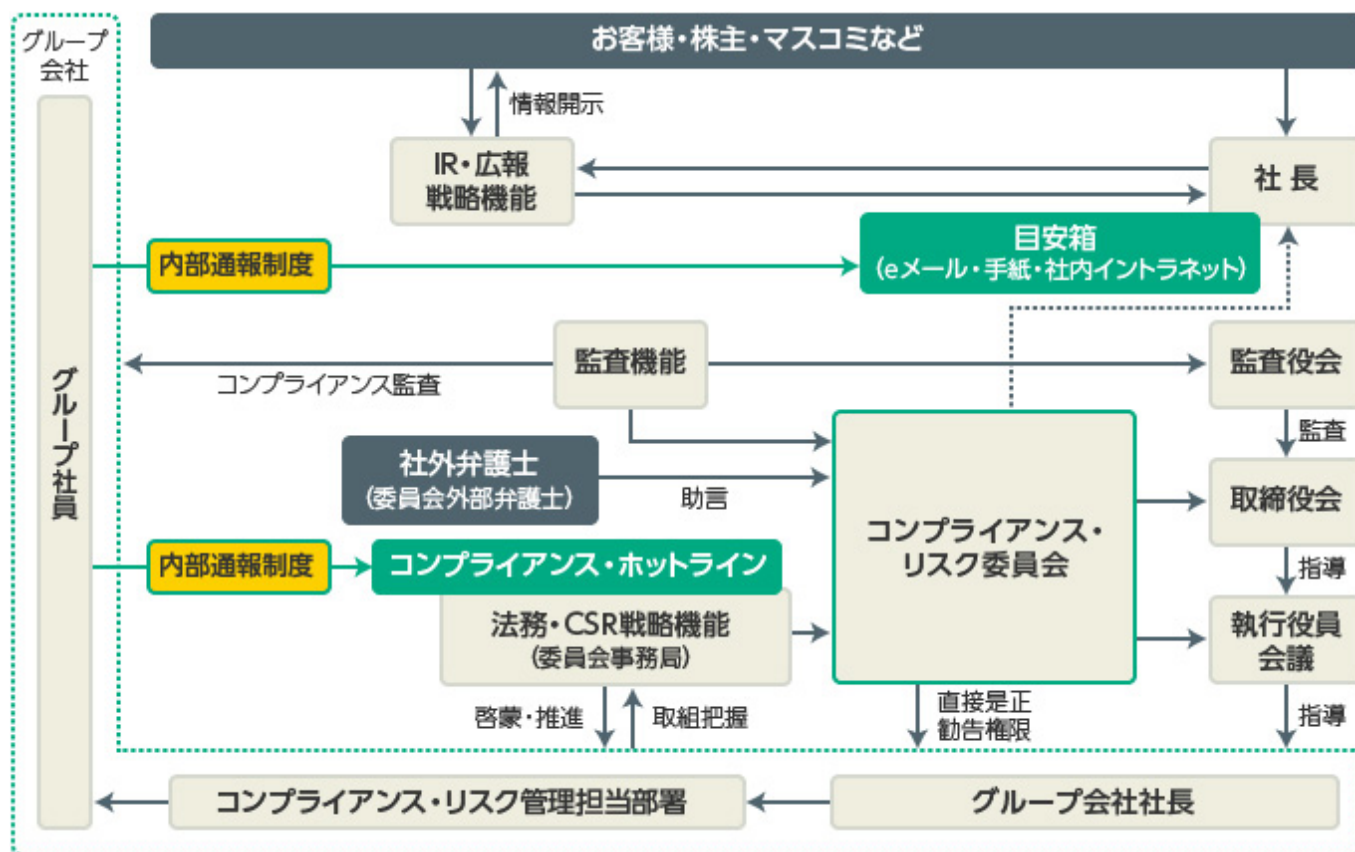
### コンプライアンス経営の確立を最優先課題と定めて。

ヤマトグループでは、法令や企業倫理に従い、不祥事を起こさない体制を整えるため、コンプライアンス経営の確立をCSR推進の最優先課題と定め、取り組みを進めています。

社会におけるヤマトグループの責任や姿勢についてまとめた「グループ企業理念」のほか、「コンプライアンス宣言」により、法令および企業倫理などの遵守を宣言しています。グループ各社の全事業所においてはコンプライアンス宣言のポスターを掲示し、コンプライアンス違反事例をイラストなどで分かりやすく説明することにより、コンプライアンスへの意識と注意を喚起しています。

ヤマトグループの役員および社員は、これらに基づき誠実に行動することが求められ、ヤマトホールディングスのコンプライアンス・リスク委員会を中心に、グループ各社のコンプライアンス・リスク管理担当部署がその遵守を推進しています。

コンプライアンス・リスク管理体制



また、内部通報制度として「コンプライアンス・ホットライン」や「目安箱」といった窓口を設け、電話やeメールによる通報や相談を通じて、社内リスク情報を直接把握できるようにし、コンプライアンス違反の防止などにつなげています。

「クール宅急便」の温度管理について

2014年10月に「クール品質改善対策本部」を設置して以降、「クール宅急便品質管理対策推進室」の設置、全国への「品質指導長」職の配置、各拠点での「クール宅急便 作業リーダー」の任命などを行い、再発防止策徹底に努めています。

2015年6月には「総量管理システム」を導入しました。クール宅急便の需要ピーク(7月、12月)の間、車両などクール設備の配備を増やすとともに、全国拠点で日別のクール宅急便到着量を事前予測し、設備を最適に配備することでキャパシティ超過を防止します。

本システムの導入により、クール宅急便においても「お届け日指定サービス」を利用いただけるようになるなど、お客さまの利便性向上にも貢献すると考えています。今後もクール宅急便のサービス品質維持・向上に努めてまいります。



## 事業継続計画 (BCP)

東日本大震災の経験を活かし、「大震災」にもより適切に対応できるように改良。

宅急便という社会的インフラを担う企業グループとして、不測の事態においても安定したサービスの継続が期待されているヤマトグループでは、2009年5月に発生した新型インフルエンザ(H1N1)を契機に、事業継続計画(BCP)を策定しています。

「人命最優先」と「宅急便事業の継続」という対応方針に基づいたこのBCPをもとに、2011年の東日本大震災に際しても対応を行いました。今後発生する可能性が高く、大規模な被害が予測される首都直下地震や南海トラフ地震などに備えるため、見直し・整備を進めていきます。

## 情報セキュリティ

「情報セキュリティ確保宣言」を定めるとともに、各種認証の取得も推進。

ヤマトグループでは、多くのお客さまの大切な個人情報をお預かりしています。以前から厳重な管理を行ってききましたが、企業による個人情報漏えい事件の続発などの社会情勢に鑑み、2003年3月に「情報セキュリティ確保宣言」を行い、「個人情報の保護」「企業情報の守秘義務」「改ざん・隠ぺいの禁止」を重点遵守事項として、情報セキュリティの強化を図ってきました。

これからも個人情報の適切かつ安全な取り扱いのために、情報セキュリティに関するルールの浸透、教育機会の拡充などにより、顧客信頼度向上に努めていきます。

また、情報セキュリティに関する各種認証をグループ各社の事業所ごとに取得しています。

### グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況(2015年8月現在)

認証	会社名	取得年
JISQ15001 (プライバシーマーク)	ヤマトシステム開発(株)	1999
	ヤマトフィナンシャル(株)	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株)	
	本社	2007
	東京コンタクトセンター	2015
	埼玉コンタクトセンター	2007
	都城インテリジェントコンタクトセンター	2010
	和歌山コンタクトセンター	2012
	鳥取インテリジェントコンタクトセンター	2013
	登米コンタクトセンター	2013
	関東マザーセンター	2014
	ヤマトWebソリューションズ(株)	2007
	ヤマトロジスティクス(株)	2010
ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)	2010	
ヤマトマネージメントサービス(株)	2011	

	ヤマト運輸 本社	2015
	ヤマトシステム開発 新東京IDC 大阪IDC クレジットカード非接触型 大型加盟店向データ処理サービス クレジットカード端末設置申込書受付センター業務 CAT共同利用システム 口座振替依頼書仕分け発送業務 会員アプローチサービス 共同利用型明細書Web通知サービス 緊急無効手配代行運用 端末設置申込書(新規)登録関連業務 口振システム(開発) クレジット端末設置申込書受付センター業務(開発) お申込Web受付サービス 決済NW 決済情報DB	2004 2002 2009 2012 2013 2013 2014 2014 2015 2015 2015 2015 2015 2015
ISO27001	ヤマトパッキングサービス(株) 本社(人事担当、総務担当、企画担当、情報担当) ドキュメントロジスティクスカンパニー(営業部、運用管理部、企画室、東京工場、埼玉工場、羽田工場)	2005 2005
	ヤマトコンタクトサービス(株) 本社 東京コンタクトセンター 埼玉コンタクトセンター 都城インテリジェントコンタクトセンター 和歌山コンタクトセンター 鳥取インテリジェントコンタクトセンター 登米コンタクトセンター 関東マザーセンター	2006 2015 2007 2010 2012 2013 2013 2014
	ヤマト包装技術研究所(株) 関東第一支店 オペレーションセンター 包装ソリューション事業部 経営管理部 研究開発室	2009 2009 2009 2009 2009
ISO20000	ヤマトシステム開発(株)	2006
PCIDSS	ヤマトシステム開発(株) クレジットカード決済業務 WEB明細サービス業務	2006 2011
情報セキュリティ監査企業台帳 登録	ヤマトシステム開発(株)	2004

# 社外からの評価

受賞年月	賞名	実施主体	対象	関連ページ
<b>2015年</b>				
2月	低炭素杯2015 企画・審査委員特別賞	低炭素杯実行委員会 (環境省およびプラチナ構想ネットワーク後援)	ヤマトホールディングス	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">公式サイト</a>(外部サイトに移動します)</li> <li>➤ <a href="#">ネコロジーの全体像</a></li> </ul>
2月	第18回 環境コミュニケーション大賞 地球温暖化対策報告優秀賞(地球・人間環境フォーラム理事長賞)	環境省、一般財団法人地球・人間環境フォーラム	ヤマトグループCSR報告書 2014【ハイライト版】	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">第18回 環境コミュニケーション大賞「地球温暖化対策報告優秀賞」を受賞</a></li> <li>➤ <a href="#">PDFダウンロード</a>(「過去の報告書」よりご覧いただけます)</li> </ul>
2月	平成26年度「青少年の体験活動推進企業表彰」 審査委員会奨励賞	文部科学省	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">第9回ヤマト運輸高校生経営セミナーの開催について</a></li> <li>➤ <a href="#">教育支援</a></li> </ul>
1月	第18回環境経営度調査 運輸部門第2位	日本経済新聞社	ヤマトホールディングス	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">公式サイト</a>(外部サイトに移動します)</li> <li>➤ <a href="#">環境経営・推進体制</a></li> </ul>
<b>2014年</b>				
12月	平成26年交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰	国土交通大臣	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">国土交通大臣表彰「平成26年交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰」を受賞</a></li> <li>➤ <a href="#">運転・輸送での取り組み</a></li> </ul>
11月	第3回 健康寿命をのばそう！アワード 厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞	スマート・ライフ・プロジェクト事務局 (厚生労働省 健康局 がん対策・健康増進課)	ヤマトグループ健康保険組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">公式サイト</a>(外部サイトに移動します)</li> <li>➤ <a href="#">社員とともに</a></li> </ul>
11月	第8回製品安全対策優良企業表彰 特別賞	経済産業省	ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">ヤマトマルチメンテナンスソリューションズが「第8回製品安全対策優良企業表彰特別賞」を受賞</a></li> </ul>
9月	日本ヘルスサポート学会 第7回学会賞 実践活動部門賞	日本ヘルスサポート学会	ヤマトグループ健康保険組合	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">公式サイト</a>(外部サイトに移動します)</li> <li>➤ <a href="#">社員とともに</a></li> </ul>
7月	第2回プラチナ大賞 大賞および総務大臣賞	プラチナ大賞運営委員会(プラチナ構想ネットワーク)	ヤマトホールディングス	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">第2回プラチナ大賞にて「まごころ宅急便」の取り組みが大賞および総務大臣賞を受賞</a></li> </ul>
5月	第15回 物流環境大賞	一般社団法人日本物流団体連合会	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="#">第15回 物流環境大賞を受賞</a></li> <li>➤ <a href="#">事業所での取り組み</a></li> </ul>

# 第三者意見

株式会社創コンサルティング 代表取締役

海野 みつえ



ヤマトグループは地域に密着した宅配便事業を展開しており、着実にCSRが根づいた取り組みをしています。あらためてCSR目標をたてて展開するというだけでなく、「社会的インフラ」を事業とするなかで、経営のインフラにも地域の課題を解決するという社会性が組み込まれているといえます。グループ企業理念が社員一人ひとりに刻み込まれ、日々の操業で地道に実践する風土とDNAが根底にあることが伺えます。

## 社会に向き合ったインフラ事業モデルを実践

経営戦略の柱である「バリュー・ネットワーキング」構想についても、事業の拡大や効率化のための積極的な投資のなかに、社会問題の解決が設計に組み込まれています。こうした投資により競争優位を築くことが、社会インフラの強化につながってくるでしょう。起きている問題を解決するという対処の発想から、「問題そのものをつくらない」仕組みをつくるという未来志向が伺えます。

このように、どんな事業にも社会性がなければ意味がない、そして社会的価値を強調するだけで経済性が伴わなければ継続しない、という考えのもとに、あらゆる活動で経済性と社会性を同時に達成することを基本にしています。今日いうCSVが創業時より展開されており、社会貢献活動と思われるプロジェクトでも収益を生む事業として成立していることがヤマトグループの優れた点です。

また宅配便事業の枠にとどまらず、地域社会の立場でインフラを改善するという視点から様々なサービスを組み合わせる、という柔軟な経営姿勢も評価するところです。プロジェクトGで展開する様々な公共的サービスは、その成果といえます。従来型の行政からの請負事業とは異なり、自治体との協働による新しいパートナーシップによって社会全体のコストをも削減でき、一企業の領域を越えた意義のあるモデルといえます。

その他の基本的なCSRについても、あらゆる活動において自発的な取り組みが展開されています。環境、社会の分野に加え、「安全」も事業にとって重要な課題であると位置づけていることも注目すべき点です。また、特に力を入れている障がい者の支援活動は、継続的にコミットされており特に評価できるものです。

## 取り組みを体系的に説明する工夫を

このように企業活動の根本からCSRを実践されていますので、その報告についても包括的かつ効果的に報告することが重要になってきます。

CSR情報の開示には、毎年の活動レビューの報告とともに、現在取り組んでいる活動全体を説明するという側面があります。前者がCSR報告書の役割であり、広範囲な情報量になる後者はウェブサイトを活用して構造的に開示することが大事です。ヤマトグループの開示は単年の報告が中心であり、様々な取り組みが十分に伝えきれていない面があります。例えば、「特集」で掲載するCSVや各分野の”DAN-TOTSU”ストーリーは、過去に報告した内容も引き続きアクセスできるように開示していただきたいです。力を入れている数々の取り組みがよく理解でき、サイトの内容も充実してきます。

また、CSRの重要性を評価しているものの、ここであがっている課題それぞれのレベルが十分に揃っていません。重要な課題をもう少し絞り込み、数年間での進捗をレビューしていくことが必要です。現在様々な項目について開示しているデータは単年の活動状況が中心なので、主要なものはこれまでの取り組みや改善の変化がわかるように経年データで報告することです。そのうえで、広範囲にわたるCSRの取り組みを分野ごとに説明し、重要性評価とKPIをうまく活用して体系的に報告することで、御社の取り組みがよりよく伝わってくるでしょう。

## 今後の課題

CSR課題のなかで懸念されることが、従業員や労働者の雇用・労務課題です。物流業界では特に労働時間の遵守や作業環境の整備が問題にあがります。社会やお客様に向くことは大事ですが、その反面で社内環境が圧迫されるのでは解決になりません。企業の責任はサプライチェーンにまで及ぶもので、取引先や関連会社の状況まで問われています。自社内でも正社員ではなく、法整備が行き届かない契約社員や派遣社員に問題が起きやすく、そこまでの対応が求められています。

もう一つの課題は、アジアを中心とした海外事業でのCSR展開です。ヤマトグループの事業の質は社員一人ひとりの意識に根差していますので、展開する国々での社員意識をどう醸成するかが重大なカギになります。異なる文化や異なる生活習慣のなかで、日本で培ってきた価値をどこまで浸透できるかが問われます。納得できる品質のサービスを確立しつつ、各国で受け入れられ、信頼され、そこでの固有のビジネスを展開することを期待いたします。

## ご意見をいただいて

ヤマトグループのCSR活動報告について、貴重なご意見及びご指摘をいただき、誠にありがとうございます。

本報告は、昨年度と同じく、ステークホルダーの皆さまの質問に社員が回答するという形式で、「安全・環境・社会」のそれぞれの分野の具体的な事例を取り上げております。さらに、今年度は、コーポレートサイトにおいて動画等を新たに掲載し、ヤマトグループのCSRに対する姿勢と取り組みについて、より視覚的にご理解いただけるように工夫しております。

また、創業100周年を迎える2019年に向け、ヤマトグループが「社会から一番愛され信頼される会社」と「アジアNO.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指して、高齢者見守りの取り組みとクール宅急便を活用した国内及び海外への販路拡大サポートに取り組む姿を特集として紹介しております。海野さまからは、これらの取り組みについて「一企業の領域を越えた意義のあるモデル」と評価いただきましたこと、大変光栄に思います。

今後につきましては、重要課題の絞り込みや経年データを用いた進捗報告など、ステークホルダーの皆さまにCSRに対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただけるよう取り組んでまいります。また、事業展開に伴って発生するCSRの課題に対し、一つ一つ真摯に向き合い、社会から一番愛され信頼される会社を目指してまいります。



ヤマトホールディングス株式会社  
上席執行役員

大谷 友樹

# CSR情報の掲載方針

本サイトは、「グループ企業理念」に掲げる『お客様』『社員』『パートナー』『地域の皆様』『株主』の各ステークホルダーに、CSR(企業の社会的責任)に対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただくために作成しています。

ヤマトグループでは、冊子を「ハイライト版」として位置づけ(詳しくは本サイト内「[ヤマトグループCSR報告書2015\(冊子\)PDF](#)」をご覧ください)、WEBサイトにおいて、冊子では掲載できなかった活動や詳細なデータを公開しています。

## [参考にしたガイドライン等]

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン」第3.1版(G3.1)、第4版(G4)  
環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」

## [報告対象期間]

2014年度(2014年4月～2015年3月)

実績データは2015年3月末のものを使用し、異なる場合は明記しています。

(活動報告については、一部に対象年度以前のもの、2014年4月以降のものを含みます。)

## [報告対象範囲]

[ヤマトグループ各社](#)の安全面、環境面、社会面、経済面に関わる活動。

## [発行]

2015年8月(次回発行予定 2016年8月)

## [第三者意見]

冊子と本サイトによる報告について、客観性・信頼性を高めるため、[第三者意見](#)をいただいています。

# ガイドライン対照表

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所	
		CSRレポート2015冊子版	WEBサイト
<b>戦略および分析</b>			
1.1	組織と持続可能性の適合性(関連性)と、組織の戦略に関する組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	P5 トップメッセージ	<a href="#">トップメッセージ</a>
1.2	組織の活動が持続可能性、ステークホルダーに及ぼす主要な影響、リスクおよび機会の説明	—	—
<b>組織のプロフィール</b>			
2.1	組織の名称	P1 ヤマトグループの概要	<a href="#">ヤマトグループの事業概要 &gt; 会社概要</a>
2.2	主要なブランド・製品および/またはサービス	P1 ヤマトグループの概要	<a href="#">ヤマトグループの事業概要</a>
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	—	<a href="#">企業情報 &gt; グループ構成図</a>
2.4	組織の本社の所在地	P1 ヤマトグループの概要	<a href="#">ヤマトグループの事業概要 &gt; 会社概要</a>
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模に事業を展開している、あるいは報告書中に記載されている持続可能性の課題に特に関連のある国名	—	<a href="#">ヤマトグループの事業概要 &gt; 海外への事業展開</a>
2.6	組織の所有形態の性質および法的形式	—	<a href="#">株主・投資家情報 &gt; 株式・株主情報 &gt; 株式の基本情報 &gt; 大株主</a>
2.7	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	P1 ヤマトグループの概要	<a href="#">ヤマトグループの事業概要 &gt; 海外への事業展開</a>
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・従業員数 ・純売上高(民間組織について) あるいは純収入(公的組織について) ・負債および株主資本に区分した総資本(民間組織について) ・提供する製品またはサービスの量	P1 ヤマトグループの概要	<a href="#">ヤマトグループの事業概要</a>
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設の開設・閉鎖および拡張などを 含む所在地または運営の変更 ・株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務(民間組織の場合)	P5 トップメッセージ	<a href="#">トップメッセージ</a>
<b>報告書のプロフィール</b>			
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度/暦年など)	P1 編集方針 > 報告対象期間	<a href="#">CSR情報の掲載方針 &gt; [報告対象期間]</a>
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	—	—
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	P1 編集方針 > 発行	<a href="#">CSR情報の掲載方針 &gt; [発行]</a>
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	裏表紙	<a href="#">お問い合わせ</a>
3.5	以下を含め報告書の内容を確定するためのプロセス ・重要性の判断 ・報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・組織が報告書の利用を期待するステークホルダーの特定	—	—



3.6	報告書のバウンダリー (国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー (供給者)など)	P1 編集方針 > 報告対象範囲	<a href="#">CSR情報の掲載方針 &gt; [報告 対象期間]</a>
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに 関する具体的な制限事項の明記	※制限事項がある場合は注 記	※制限事項がある場合は注 記
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている 業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較 可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業 体に関する報告の理由	※随時注記	※随時注記
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適 用された推計の基となる前提条件および技法を含む、デー タ測定技法および計算の基盤	—	—
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載すること の効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併 ／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変 更など)	—	—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測 定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	—	—
<b>GRI内容索引</b>			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す目次	—	※本表
<b>保証</b>			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣 行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に 記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明す る。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する。	—	—
<b>ガバナンス</b>			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当 する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガ バナンスの構造)	P37 コーポレート・ガバナンス	<a href="#">ガバナンス &gt; コーポレートガ バナンス</a>
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示 す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、 このような人事になっている理由も示す)	—	—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関 における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人 数および性別の明記	—	—
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指 示を提供するためのメカニズム	—	<a href="#">社会 &gt; 社員とともに &gt; 全社員 対象の提案制度「クロネコた まご」</a>
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役につい ての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス (社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	—	<a href="#">コーポレート・ガバナンス報告 書 P6</a>
4.6	最高統治機関が利害相反(利益相反)問題の回避を確保 するために実施されているプロセス	—	—
4.7	性別およびその他のダイバーシティ指標へのあらゆる考慮 を含む、最高統治機関およびその委員会メンバーの構成、 適性および専門性を決定するためのプロセス	—	—
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践 状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバ リュュー(価値)についての声明、行動規範および原則	P6 グループ企業理念 P25 環境保護宣言	<a href="#">企業情報 &gt; グループ企業理 念</a> <a href="#">環境 &gt; 環境経営・推進体制</a>
4.9	組織が自らに固有の経済的、環境的、社会的パフォー マンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監 督するためのプロセス(関連のあるリスクと機会および国際 的に合意された基準、行動規範および原則への支持または 遵守を含む)	—	—
4.10	最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、 社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	—	—

外部のイニシアティブへのコミットメント			
4.11		組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	—
4.12		外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	P5 トップメッセージ <a href="#">国連グローバル・コンパクトへの加盟について</a>
4.13		組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの) 団体および/または国内外の提言機関における会員資格 ・統治機関内に役職を持っている団体・機関 ・プロジェクトまたは委員会に参加している団体・組織 ・通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている団体・組織 ・会員資格を戦略的なものとして捉えている団体・組織	—
ステークホルダー参画			
4.14		組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	—
4.15		参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	—
4.16		種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	—
4.17		ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要な話題および懸案事項と、それらに対する組織の対応方法(報告を通じた浮かび上がらせを含む)	—

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所	
		CSRレポート2015冊子版	WEBサイト
経済的側面の報告			
		マネジメント・アプローチ	—
経済的パフォーマンス			
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付やその他のコミュニティへの投資、内部留保、資本提供者や政府に対する支払いなど、発生し、分配された直接的な経済的価値	P1 ヤマトグループの概要 > 事業別営業収益 <a href="#">ヤマトグループの事業概要</a>
EC2	中核	気候変動による、組織の活動に対する財務上の影響とその他のリスク・好機	—
EC3	中核	確定給付制度の組織負担の範囲	—
EC4	中核	政府から受けた高額な財務的支援	—
市場での存在感			
EC5	追加	主要な事業地域での、現地の最低賃金と比較した標準的な男女の新入社員賃金の比率の幅	—
EC6	中核	主要な事業地域の地元サプライヤーに対する方針と業務慣行、支出の割合	—
EC7	中核	主要な事業地域での、現地採用の手順と、現地のコミュニティから上級管理職に採用された従業員の割合	—
間接的な経済影響			
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、第一に公共の利益のために提供されるインフラ投資とサービスの展開と影響	P11 特集 P31 2014年度の主な実績と成果 <a href="#">特集 社会から一番愛され信頼される会社を目指して——ヤマトグループのCSV社会 &gt; 社会貢献活動</a>
EC9	追加	重要な間接的経済効果についての見解と記述。影響の範囲も含めて。	—

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所
------------------	--	------

			CSRレポート2015冊子版	WEBサイト
<b>環境的側面の報告</b>				
		マネジメント・アプローチ	—	<a href="#">環境 &gt; 環境経営・推進体制</a>
<b>原材料</b>				
EN1	中核	使用した原材料の重量あるいは容量	—	—
EN2	中核	原材料のうち、リサイクル由来の原材料を使用した割合	—	—
<b>エネルギー</b>				
EN3	中核	一次エネルギー源(化石燃料、ウラン、自然エネルギーなど自然界に存在するかたち)ごとの直接エネルギー消費量	—	<a href="#">環境 &gt; 環境経営・推進体制 &gt; 環境影響と環境保護活動フロー</a>
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接エネルギー(例:原材料の生産や輸送などに使用するエネルギー)消費量	—	—
EN5	追加	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	—	—
EN6	追加	エネルギー効率の高い、あるいは再生可能エネルギーを基礎とした製品およびサービスを提供する率的取り組み、およびこの取り組みの結果として得られた、必要エネルギー量の減少	—	—
EN7	追加	間接エネルギー消費量削減のための率的取り組み、および達成された減少量	—	—
<b>水</b>				
EN8	中核	水源からの総取水量	—	—
EN9	追加	取水により著しい影響を受ける水源	—	—
EN10	追加	水のリサイクルおよび再使用が総使用水量に占める割合およびその総量	—	—
<b>生物多様性</b>				
EN11	中核	保護地域内および保護地域外で生物多様性の価値が高い地域であって、所有、賃借、管理している土地、あるいはそれらの土地に隣接している土地の所在地および面積	—	—
EN12	中核	保護地域および保護地域外で生物多様性の価値が高い地域での活動、製品、およびサービスが及ぼす影響についての記述	—	—
EN13	追加	保護または回復されている生息区域	—	—
EN14	追加	生物多様性への影響を管理するための戦略、現在の活動、および将来の計画	—	—
EN15	追加	事業によって影響を受ける地区に生息するIUCNのレッドリスト種(絶滅危惧種)および国内の保護対象種の数。絶滅危険性のレベルごとに分類する。	—	—
<b>排出物、排水および廃棄物</b>				
EN16	中核	直接及び間接的な温室効果ガス排出の、重量ベースでの総量	P25 2014年度の主な実績と成果	<a href="#">環境 &gt; 環境経営・推進体制 &gt; ヤマトグループのCO2排出量削減</a>
EN17	中核	その他の関連する温室効果ガスの重量ベースでの排出量	—	—
EN18	追加	温室効果ガスを削減するための率的取り組み、および達成された削減量	P27 ビル・タウンマネジメントサービス	<a href="#">環境 &gt; “DAN-TOTSU”を指して ビル・タウンマネジメントサービス</a> <a href="#">環境 &gt; 温暖化対策</a>

EN19	中核	オゾン層破壊物質の重量での排出量	—	—
EN20	中核	NO <sub>x</sub> 、SO <sub>x</sub> およびその他の重大な排気物質についての種類別および重量ごとの排出量	—	—
EN21	中核	排水の水質および流出先ごとの総量	—	—
EN22	中核	廃棄物の種類別および廃棄方法ごとの総量	—	—
EN23	中核	重大な漏出の総件数および流出量	—	—
EN24	追加	バーゼル条約付属文書 I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入あるいは輸出、または取り扱いの重量、および国家間を移動した廃棄物の割合	—	—
EN25	追加	報告を行う組織による排水および漏出により著しい影響を受ける水域および関連する生息環境の特定、およびその容量、保護状況、および生物多様性の価値	—	—
製品およびサービス				
EN26	中核	製品およびサービスの環境影響削減を緩和する率優先的取組みとその削減の程度	P25 2014年度の主な実績と成果 P27 ビル・タウンマネジメントサービス P29 不用品のリユース・リサイクル	環境
EN27	中核	使用済みとなった時点で再生利用される販売製品および包装資材の、種類別の割合	—	<a href="#">環境 &gt; 資源循環 &gt; リユース・リサイクル</a>
コンプライアンス				
EN28	中核	適用される環境法および規制への不遵守に対する罰金の金額または罰金以外の制裁措置の総数	—	—
輸送				
EN29	追加	組織運営のために利用される製品とその他の物品や材料の輸送と、労働力の移動が、環境に与える重大な影響	P25 2014年度の主な実績と成果	<a href="#">環境 &gt; 環境経営・推進体制 &gt; 環境影響と環境保護活動フロー</a>
全般				
EN30	追加	種類ごとの、環境保護目的の総支出および投資額	—	<a href="#">環境 &gt; 環境経営・推進体制 &gt; 主な環境投資</a>

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所	
		CSRLレポート2015冊子版	WEBサイト
<b>社会的側面の報告</b>			
労働慣行とディーセント・ワーク(適正労働)			
		マネジメント・アプローチ	—
雇用			
LA1	中核	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力の男女別内訳	— <a href="#">社会 &gt; 社員とともに &gt; 社員データ</a>
LA2	中核	従業員の新規採用数および雇用率(全従業員に占める割合)、総離職数および離職率の年齢、性別および地域ごとの内訳	—
LA3	追加	主要な事業地域ごとの、臨時社員またはパートタイム従業員には支給されず、正社員には支給される福利のための手当	—
LA15	中核	男女別の出産・育児休暇後における、復職率と定着率	—

労働/労使関係				
LA4	中核	団体交渉の対象となっている従業員の割合	—	—
LA5	中核	労働協約として特定されているか否かを含め、業務上の重要な変更に関する、最短通知期間	—	—
労働安全衛生				
LA6	追加	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる従業員総数の割合	—	—
LA7	中核	地域別および性別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合、および業務上の死亡者数	—	—
LA8	中核	深刻な病気に関する、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	—	<a href="#">社会 &gt; 社員とともに &gt; ヤマトグループ健康保険組合</a>
LA9	追加	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	—	<a href="#">安全 &gt; 労働安全衛生 &gt; ベース・センターでの労災事故ゼロへ</a>
教育研修				
LA10	中核	雇用分野別、男女別の、従業員一人あたりの年間平均研修時間	—	—
LA11	追加	従業員の継続的な雇用適性を支援し、キャリア終了管理を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	—	<a href="#">社会 &gt; 社員とともに &gt; 人事制度</a>
LA12	追加	男女別の、能力・業績およびキャリア開発に関する定期的審査を受けている従業員の割合	—	—
多様性と機会均等				
LA13	中核	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標ごとの、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリーごとの従業員の内訳	—	<a href="#">社会 &gt; 社員とともに &gt; 社員データ</a>
男女同一報酬				
LA14	中核	従業員カテゴリー別の男性および女性の基本給および給与の比率	—	<a href="#">社会 &gt; 社員とともに &gt; 【女性の活躍】</a> ※処遇に男女の差はありません
人権				
		マネジメント・アプローチ	—	—
投資および調達慣行				
HR1	中核	人権に関する懸念についての条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた主要な投資協定や契約の割合および総数	—	—
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた主要なサプライヤー、請負業者およびその他の事業パートナーの割合、および実施された活動内容	—	—
HR3	中核	業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間数、および研修を受けた従業員の割合	—	—
無差別				
HR4	中核	差別事例の総数と実行された是正措置	—	—
組合結成と団体交渉の自由				
HR5	中核	結社および団体交渉の自由を侵害する、または重大な侵害の恐れのある業務と重要なサプライヤー、およびこれらの権利の支援のために実施された活動	—	—

児童労働				
HR6	中核	児童労働の重大なリスクがある業務と重要なサプライヤー、および児童労働の根絶に寄与するために取られた措置	—	—
強制(・義務)労働				
HR7	中核	強制(・義務)労働の深刻な危険がある業務と重要なサプライヤー、および強制労働の根絶に寄与するために取られた措置	—	—
保安慣行				
HR8	追加	業務に関連し人権に関する組織の方針または手続きの研修を受けた保安要員の割合	—	—
先住民の権利				
HR9	追加	先住民の人権侵害に関わる事例の総数、および対処措置	—	—
評価(アセスメント)				
HR10	中核	人権審査・影響評価の対象となっている事業活動数と総事業活動数に対する割合	—	—
改善				
HR11	中核	人権に関する苦情について、正式な仕組みを通じて解決された件数	—	—
社会				
		マネジメント・アプローチ	—	—
地域社会(コミュニティ)				
SO1	中核	事業活動の中で、現地コミュニティ参画、コミュニティへの影響評価、コミュニティの開発プログラムが施行された事業活動の割合	—	—
SO9	中核	事業活動によってもたらされる、現地コミュニティへの潜在的ではあるが大きな悪影響、あるいは実際の悪影響	—	—
SO10	中核	事業活動によってもたらされる、現地コミュニティへの潜在的ではあるが大きな悪影響、あるいは実際の悪影響への予防策および緩和策	—	—
不正行為				
SO2	中核	不正行為に関連するリスク分析を受けた業務単位の割合と総数	—	—
SO3	中核	組織の反不正行為に関する方針と手続きに関して訓練を受けた従業員の割合	—	—
SO4	中核	不正行為事例に対して取られた措置	P38「クール宅急便」の温度管理について	<a href="#">ガバナンス &gt; 「クール宅急便」の温度管理について</a>
公共政策				
SO5	中核	公共政策に関してとっている立場と、公共政策形成への参加およびロビー活動	—	—
SO6	追加	政党、政治家または関連機関への献金および類似の寄付の総額	—	—
反競争的な行動				
SO7	中核	自由競争の原則に反する行動、反トラスト、独占的慣行に関してとられた法的措置の事例の総数と、法的措置がとられたことによって生じた結果	—	—
コンプライアンス				
SO8	中核	法律と規制への違反に対する重大な罰金の金額と、罰金以外の制裁の総数	—	—
製品責任				
		マネジメント・アプローチ	—	—

顧客の安全衛生				
PR1	中核	製品とサービスが安全衛生に及ぼす影響について、改善のための評価が実施されているライフサイクルの諸ステージと、それらの手続きの対象となる主要な製品とサービスのカテゴリーの割合	—	—
PR2	追加	製品とサービスの安全衛生上の影響に関する規制と自主規定が遵守されなかった事例の件数(これらの不遵守が招いた帰結の種類ごとに)	P38「クール宅急便」の温度管理について	<a href="#">ガバナンス &gt; 「クール宅急便」の温度管理について</a>
製品とサービスのラベリング				
PR3	中核	各種手続きによって要請される製品とサービスについての情報の種類と、情報要請の対象となる主要製品とサービスの割合	—	—
PR4	追加	製品とサービスの情報とラベリングに関する規制と自主規定に違反した事例の件数(これらの違反が招いた帰結の種類ごとに)	—	—
PR5	追加	顧客満足に関する実践----顧客満足を測定するための調査の結果など	—	—
マーケティング・コミュニケーション				
PR6	中核	広告、宣伝、後援などのマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準、自主規定の厳守のためのプログラム	—	—
PR7	追加	広告、宣伝、後援などのマーケティング・コミュニケーションに関する規制と自主規定に違反した事例の件数(これらの違反が招いた帰結の種類ごとに)	—	—
プライバシーの尊重				
PR8	追加	顧客のプライバシー侵害に関する正当な根拠のあるクレームの件数と顧客情報紛失の件数	—	—
コンプライアンス				
PR9	中核	製品・サービスの供給と使用に関する法律と規則に違反したことに対して課された罰金の総額	P38「クール宅急便」の温度管理について	<a href="#">ガバナンス &gt; 「クール宅急便」の温度管理について</a>